



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI PEMBERDAYAAN
UMMAT DAARUT TAUHIID JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

Nama : ADELLA SASKIA FAUZIAH

NPM : 2018570030

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

1443 H/2022 M

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adella Saskia Fauziah

NPM : 2018570030

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 27 Syakban 1443 H

30 Maret 2022 M

Yang Menyatakan
SEPLUH RIBU RUPIAH
10000
TEL. 20
METERAI
TEMPEL
F9B1CAJX909316895
Adella Saskia Fauziah

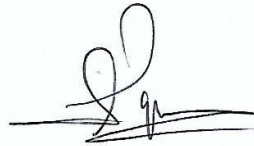


LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta” disusun oleh : Adella Saskia Fauziah, Nomor Pokok Mahasiswa : 2018570030. Program Studi Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 30 Maret 2022

Pembimbing,



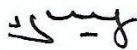
Dr. Abdul Ghoni, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

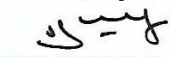
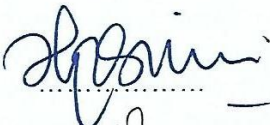



Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta**. Disusun oleh **Adella Saskia Fauziah**, Nomor Pokok Mahasiswa : **2018570030**. Telah diujikan pada hari/tanggal : Rabu, 03 Agustus 2022 telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (*munaqasyah*) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan



Dr. Sopa, M.Ag

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Sopa, M.Ag</u> Ketua		15-8-2022
<u>Dr. Suharsiwi, M.Pd</u> Sekertaris		15-8-2022
<u>Dr. Abdul Ghoni, MM</u> Dosen Pembimbing		15-8-2022
<u>Drs. Fakhrurazi, MA</u> Anggota Penguji I		15-8-22
<u>Hamli Syaifullah, SE.Sy, M.Si</u> Anggota Penguji II		15-8-22

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Perbankan Syariah

Skripsi, 30 Maret 2022

Adella Saskia Fauziah

2018570030

Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi
Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta

xii + 67 Halaman + 7 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta. Adapun masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 70 anggota Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta dengan menggunakan Teknik *sample random rampling*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel (X) kualitas pelayanan sebagai variabel *independent* dan variabel (Y) tingkat kepuasan anggota sebagai variabel *dependent*. Kualitas pelayanan berfokus pada 5 indikator yaitu : bukti fisik, jaminan, daya tanggap, keandalan dan empati. Sedangkan tingkat kepuasan anggota berfokus pada 3 indikator yaitu kepuasan general, konfirmasi harapan dan perbandingan dengan situasi ideal. Pengumpulan data ini menggunakan skala likert yang disebar melalui kuesioner kepada responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota sebesar 95,8%. Yang berarti hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat adalah kuat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta” tanpa adanya halangan dan hambatan yang berarti sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya untuk menyelesaikan salah satu tugas akhir untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta pada tahun 2022.

Adapun beberapa banyak kendala yang dihadapi penulis dalam proses penyelesaiannya, namun berkat bimbingan, arahan, dan bantuan para pihak baik moril maupun materiil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Ma'mun Murod, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Sopa, M.Ag., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, SE.,MM., Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Dr. Abdul Ghoni, SE.,MM., Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam proses bimbingan.
5. Kepala Koperasi dan Pengurus Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Cabang Jakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh Anggota Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Cabang Jakarta yang telah membantu dalam melakukan penelitian.

7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi yang baik.
8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang telah memberikan kasih sayang dan motivasi dalam melakukan segala hal, sehingga memperlancar keberhasilan dalam menempuh pendidikan sejauh ini.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah 2018 dan Alumni Pondok Pesantren Daarut Tauhiid angkatan 2015-2018, terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi selama masa pembelajaran.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat.

Jakarta, 30 Maret 2022 M

Penulis

Adella Saskia Fauziah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Kegunaan/Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teoritik.....	9
1. Pemahaman Konsep Jasa.....	9
a. Definisi Jasa	9
2. Definisi dan Konsep Kualitas.....	11
3. Konsep <i>Total Quality Service</i>	12
4. Harapan Pelanggan	14
5. Kepuasan pelanggan.....	16
6. Konsep <i>Total Quality Management</i> Menurut Islam.....	19
7. Koperasi.....	21
B. Hasil Penelitian yang Relevan	25

C. Kerangka Berfikir.....	31
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Tujuan Operasional Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Metode Penelitian.....	33
D. Populasi dan Sampling.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Data.....	43
B. Uji Persyaratan Analisis.....	56
C. Pengujian Hipotesis.....	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran-saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit) 2018-2020.....	3
Tabel 2 Kisi-Kisi Instrumen.....	37
Tabel 3 Skala Likert.....	38
Tabel 4 Total SDM KOPMU-DT.....	47
Tabel 5 Uji Deskriptif.....	54
Tabel 6 Tingkat Pencapaian Skor Variabel X dalam Persentase.....	54
Tabel 7 Tingkat Pencapaian Skor Variabel Y dalam Persentase.....	55
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	56
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Y).....	58
Tabel 10 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	59
Tabel 11 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepuasan (Y).....	59
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabel 13 Hasil Uji Linearitas.....	61
Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	62
Tabel 16 Hasil Uji t.....	63
Tabel 17 Koefisien Determinasi (R ²).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 2 Struktur Organisasi Kopmu-DT	45
Gambar 3 Usia Responden.....	51
Gambar 4 Jenis Kelamin Responden	51
Gambar 5 Pekerjaan Responden	52
Gambar 6 Pendidikan Responden	52
Gambar 7 Lama Menjadi Anggota Koperasi	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Penghitungan Uji Coba Instrumen

Lampiran 3 Data Hasil Pengujian Analisis

Lampiran 4 Output SPSS Uji Persyaratan Analisis dan Uji Hipotesis

Lampiran 5 Permohonan Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 Permohonan Penelitian

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, masyarakat berusaha untuk terus meningkatkan kemampuannya agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan, dengan waktu yang cepat dan biaya yang lebih rendah. Masyarakat cenderung merasa tidak puas apabila produk atau jasa yang telah mereka peroleh tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Mereka baru akan merasa puas apabila produk atau jasa yang diberikan kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Hal tersebut didasari oleh pelayanan yang kurang memadai, baik dari segi produk ataupun jasa yang diberikan oleh industri jasa saat ini.¹

Sektor jasa saat ini berkembang sangat pesat, menciptakan persaingan yang ketat diantara penyedia layanan jasa. Industri koperasi adalah salah satu industri jasa yang berkembang pesat di Indonesia. Sejak berdiri pada tahun 1895, koperasi di Indonesia telah mengalami berbagai tantangan dan meraih banyak prestasi. Tantangan tersebut antara lain dinamika pembangunan ekonomi, pergeseran mandat pemerintah, peraturan perundang-undangan, dan persaingan usaha. Di

¹ Meithiana Indasari, "*Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*", (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 82.

antara capaian yang telah diraih, salah satunya berkontribusi pada swasembada beras.²

Pada awal tahun 2000, jumlah koperasi yang beroperasi di Indonesia adalah 103.077, yang terdiri dari 88.930 yang aktif dan 14.147 tidak aktif.³ Dari tahun 2000 hingga 2013, pertumbuhan koperasi di Indonesia rata-rata sebanyak 4.168 unit per tahun. Pada saat itu koperasi tumbuh sebesar 4 persen yang dimana apabila dilihat dari jumlah koperasi per tahun nya mengalami penurunan pada tahun 2004, dan antara tahun 2008 sampai 2009 koperasi mengalami pertumbuhan yang paling besar hingga 11.563 unit. Akan tetapi koperasi yang tidak aktif juga terus bertambah sehingga mendapatkan jumlah yang melampaui jumlah koperasi aktif.⁴

Koperasi yang tidak aktif biasanya disebabkan oleh beberapa hal, contohnya adalah kemampuan sumber daya manusia dan manajemen yang kurang profesional yang memicu adanya konflik antara pengurus dengan anggota, sehingga berdampak pada ketidakpercayaan anggota.⁵

Perkembangan perekonomian koperasi dalam beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah pertumbuhan koperasi. Pertumbuhan jumlah unit koperasi yang aktif di Jakarta sejak tahun 2018 s.d 2020 meningkat pesat hingga

² Anita Itsna Nur Syarifah, "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam", dalam *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 4, No. 3, 2015, h. 903-905.

³ Abi Pratiwa Sirega, "Kinerja Koperasi di Indonesia", Dalam *Jurnal Ilmu Pertanian Tropika dan Subtropika*, Vol. 5, No.1, 2020, h. 31-38.

⁴ Abi Pratiwa Siregar, "Dampak Otonomi Daerah dan Pemekaran Wilayah Terhadap Koperasi di Indonesia", Dalam *Berkas Ilmiah Agribisnis Agridevina*, Vol. 8, No. 1, 2019, h. 58-71.

⁵ Fatimah dan Darna, "Peranan Koperasi dalam Mendukung Permodalan Usaha Kecil dan Mikro", Dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 3, h. 127-138.

20% per tahun. Berikut merupakan tabel jumlah anggota koperasi yang ada di seluruh cabang Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid.⁶

Tabel 1 Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit) 2018-2020

Cabang	Jumlah Anggota Aktif Kopmu-DT
DKI Jakarta	235 anggota
<i>non</i> DKI Jakarta	2,526 anggota
Total	2,761 Anggota

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, dapat diartikan bahwa koperasi adalah badan usaha yang terdiri dari orang perseorangan atau badan hukum yang bekerja sama berlandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi serta sebagai gerakan dari usaha ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, dan ikut serta dalam membangun tatanan nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.⁷

Perkembangan koperasi pada saat ini ternyata masih menghadapi permasalahan baik dari segi kelembagaan maupun bidang usaha koperasi. Permasalahan tersebut dapat berasal dari dalam maupun dari luar koperasi. Masalah internal koperasi meliputi masalah keanggotaan, kepengurusan, pengawasan,

⁶ Badan Pusat Statistik (BPS), diakses dari <https://www.bps.go.id/>, pada tanggal 20 Agustus 2021.

⁷ Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK), diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/>, pada tanggal 20 Agustus 2021.

pengurus dan pegawai koperasi, sedangkan masalah eksternal meliputi hubungan koperasi dengan bank, serta dengan instansi pemerintah lainnya. Koperasi harus dapat meningkatkan teknik pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota. Salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.⁸

Anggota koperasi adalah penilai layanan yang diberikan oleh koperasi. Banyak parameter yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Namun, tujuan akhir yang perlu dicapai adalah dapat memuaskan para anggota. Semakin puas anggota dengan menerima layanan yang diberikan, semakin tinggi kualitas layanan dapat dikatakan. Kepuasan atau ketidakpuasan anggota ditentukan oleh cukup tidaknya harapan anggota terhadap pelayanan yang dirasakan.⁹

Kualitas layanan adalah strategi paling penting untuk menarik anggota ke koperasi. Upaya ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para anggotanya serta ketepatan pelayanannya dengan menyeimbangkan harapan para anggota koperasi itu sendiri. Setiap koperasi menawarkan produk yang hampir sama, sehingga untuk menjadikan satu koperasi lebih baik dari koperasi yang lain, maka sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kepada anggotanya agar tidak beralih ke koperasi lain.¹⁰

⁸ Sitepu dan Hasyim, "*Perkembangan Ekonomi Koperasi di Indonesia*", Dalam Niagawan, Vol. 7, No. 2, 2018, h. 59-68.

⁹ Rachmat Hidayat, "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri*", Dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, 2009, h. 59-71.

¹⁰ Fandy Tjiptono, "*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*", (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h.55.

Koperasi yang baik bagi anggota adalah koperasi yang menciptakan ketahanan masyarakat dan dapat berperan serta dalam pembangunan ekonomi kerakyatan. Koperasi juga dapat berperan dalam membantu meningkatkan hasil usaha anggotanya, mendorong pengembangan usaha, dan memajukan peluang usaha. Ketahanan koperasi dapat diukur dari kemampuannya untuk berkembang dan menguasai pasar. Peran koperasi kini mulai berubah, tidak hanya melayani anggota, tetapi juga melayani masyarakat umum yang tidak menjadi anggota.¹¹

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan anggota diukur dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam industri jasa saat ini, termasuk koperasi. Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa yang melayani simpan pinjam anggota serta pembiayaan syariah, unit usaha, pendidikan dan pelatihan, pada awalnya dimulai dalam program pemberdayaan ekonomi masyarakat kemudian dikenal dengan program MiSykat atau *Microfinance* Syariah Berbasis Masyarakat yang didirikan pada 22 April 2003 oleh KH. Abdullah Gymnastiar. Program ini merupakan program unggulan karena ketika berkembang, program ini memiliki badan hukum sendiri dan dapat mendanai pengoperasional fasilitas tersebut. kemudian tahun 2018 disepakati melalui perubahan nama, sehingga untuk saat ini dibentuklah koperasi yaitu Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid yang mempunyai cabang salah satunya cabang Jakarta.¹² Oleh karena itu peneliti tertarik untuk

¹¹ Pariaman Sinaga, et.al., "*Koperasi Dalam Sorotan Peneliti*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h. 194.

¹² Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid, diakses dari <https://kopmudt.com/> , pada tanggal 22 Agustus 2021.

melakukan penelitian tentang apakah kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi dapat berpengaruh terhadap perkembangan koperasi ini dengan lebih baik lagi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks permasalahan dari latar belakang masalah yang diangkat, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Diduga pelayanan yang diberikan koperasi kurang memadai, sehingga anggota merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Diduga terdapat konflik internal dan eksternal pada kepengurusan koperasi, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan anggota terhadap kinerja pegawai koperasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka diperlukan pembatasan masalah agar penelitian ini tidak menyimpang dari fokus permasalahan. Penelitian ini dibatasi oleh permasalahan pada kualitas layanan dan tingkat kepuasan serta penelitian ini dilakukan di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid yang berada di Jakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah yang dikemukakan dalam latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah **“Apakah kualitas layanan jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta?”**

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan jasa terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta.

F. Kegunaan/Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu secara teoritis dan secara praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh adalah diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi yang bermanfaat khususnya bagi Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid selaku objek studi dari penelitian ini dalam mengelola pelayanan jasa yang ada di koperasi agar menjadi lebih baik.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini peneliti memberikan sistematika pembahasan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan atau manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Bagian dalam bab ini membahas kajian teori mengenai pemahaman konsep jasa, definisi dan konsep kualitas, konsep total *quality service*, harapan dan kepuasan pelanggan, dan konsep total *quality* manajemen dalam perspektif Islam, serta hasil penelitian yang relevan dan kerangka berfikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini memuat tentang tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampling, teknik pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi tentang deskripsi data, uji persyaratan data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dari penelitian dan memuat saran-saran dari penulis kepada pembaca, universitas dan koperasi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teoritik

1. Pemahaman Konsep Jasa

a. Definisi Jasa

Menurut Adrian Payne, jasa adalah kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan faktor-faktor tidak terwujud tertentu seperti nilai atau manfaat, yang melibatkan interaksi dengan pelanggan atau barang, tetapi tidak memerlukan pengalihan asset. Generator perubahan kondisi mungkin ada, dan produksi layanan mungkin memiliki atau tidak memiliki koneksi ke produk fisik.¹

Menurut Kotler dan Keller, jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya secara tidak material dan tidak melibatkan pemindahan kepemilikan apapun.² Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner, jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang produksinya bukan merupakan produk yang dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan mendatangkan nilai tambah yang sifatnya tidak berwujud tetapi dapat menambah nilai tanpa mengubah kepemilikan, karena dalam produksinya jasa dapat melibatkan fisik untuk mendukungnya.³

¹ Fatihudin dan Firmansyah, "*Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*", (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), h. 8.

² Kotler dan Keller, "*Marketing Management Edisi 14 Global Edition*", (Pearson: Prentice Hall, 2012), h. 224.

³ Buchari Alma, "*Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*", (Bandung: CV Alfabeta, 2007), h. 243.

b. Karakteristik Jasa

Ada empat ciri pembeda antara jasa dan produk yang termasuk dalam konsep jasa adalah sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud) : Barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau upaya untuk membuat layanan yang tidak terlihat, dirasa, didengar, ataupun dikonsumsi, yang berarti jasa bersifat *intangible* atau tidak berwujud.⁴
- 2) *Inseparability* (tidak terpisahkan) : Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khas pemasaran jasa. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan adalah unsur penting dari menyampaikan jasa.⁵
- 3) *Variability* (keanekaragaman) : Jasa sangat bervariasi sifatnya, artinya jasa memiliki banyak variasi dalam bentuk, kualitas dan jenisnya, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Saat memperdagangkan jasa, konsumen harus menyadari berbagai macam jasa yang akan dibeli. Karena ada tiga faktor yang menyebabkan banyak terjadinya penyimpangan jasa yaitu kerjasama antara pelanggan dalam memberikan pelayanan, motivasi pegawai dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.⁶
- 4) *Perishability* (mudah lenyap) : Keberlanjutan jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada. Bila permintaan menurun, maka

⁴ Fandy dan Gregorius, "*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*", (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 34.

⁵ Fandy dan Gregorius, *Ibid.*

⁶ Fandy dan Gregorius, *Ibid.*, h. 35.

permintaan jasa akan sulit ada. Jasa bukanlah sesuatu yang dapat disimpan karena jika hilang akan menjadi masalah ketika permintaan berfluktuatif.⁷

2. Definisi dan Konsep Kualitas

a. Definisi Kualitas

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas yang baik akan dipersepsikan baik oleh pelanggan karena kualitas yang memenuhi persyaratan akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap organisasi. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dari yang konvensional hingga yang strategis. Definisi kualitas konvensional biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dll.⁸

Pengertian layanan adalah tindakan atau pekerjaan individu atau organisasi untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan proses membangun dan membangun hubungan untuk meningkatkan nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan harapan tercapainya keuntungan loyalitas.⁹ Kualitas adalah kemampuan suatu produk, baik barang atau jasa, untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, setiap barang atau jasa selalu direferensikan untuk memenuhi kualitas yang dibutuhkan pelanggan di pasar.¹⁰

⁷ Fandy dan Gregorius, *Ibid.*, h. 36.

⁸ Vincent Gaspersz, *"Total Quality Management"*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 4.

⁹ Kasmir, *"Etika Customer Service"*, (Jakarta: Raja Grafinda Persada, 2005), h. 15.

¹⁰ Manahan P Tampubolon, *"Manajemen Operasional"*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), h. 82.

b. Manfaat Kualitas

Produktivitas umumnya terkait dengan kualitas dan profitabilitas. Namun ketiga konsep tersebut memiliki penekanan yang berbeda, yaitu:¹¹

- 1) Produktivitas menekankan pada penggunaan sumber daya, seringkali diikuti dengan penghapusan biaya dan rasionalisasi modal. Fokusnya adalah pada produksi/operasional.
- 2) Kualitas menekankan aspek kepuasan dan pendapatan pelanggan. Tujuan utamanya adalah kenyamanan pelanggan.
- 3) Profitabilitas adalah hasil dari hubungan antara pendapatan, pengeluaran dan modal yang digunakan.

3. Konsep *Total Quality Service*

a. Definisi *Total Quality Service*

Menurut Lovelock dan Wright, *total quality service* atau keseluruhan kualitas layanan adalah persepsi jangka panjang pelanggan terhadap pemberian layanan perusahaan, umumnya layanan yang diberikan oleh perusahaan yang baik akan membawa kepuasan yang tinggi dan pembelian ulang yang sangat tinggi.¹²

Menurut Kotler dan Keller, kualitas adalah sekumpulan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersurat maupun tersirat. Kualitas layanan adalah dasar

¹¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chanda, "*Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*", (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), h. 171.

¹² Lovelock, et.al., "*Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan II*", (Jakarta: Indeks, 2007), h. 96.

dari pemasar layanan karena inti dari produk pemasaran adalah kualitas operasional dan kinerja yang dibeli oleh konsumen.¹³

Kualitas layanan jauh lebih sulit untuk didefinisikan, dijelaskan, dan diukur daripada kualitas produk. Sementara pengendalian kualitas dan pengukuran kualitas telah lama dikembangkan dan diterapkan pada barang berwujud, banyak upaya telah dikembangkan untuk mengembangkan tindakan tersebut.¹⁴

Berdasarkan beberapa definisi di atas, kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian keunggulan untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

b. Dimensi *Total Quality Service*

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman awalnya mengidentifikasi 10 aspek kunci, yaitu reabilitas, daya tanggap, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi kredibilitas, keamanan, pemahaman pelanggan, dan bukti fisik, tetapi mereka menyederhanakan 10 dimensi kualitas layanan menjadi 5 dimensi utama.

Dimensi tersebut disebut SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu:

- 1) *Tangibility*/ Bukti Fisik : Bukti fisik adalah kemampuan koperasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak ketiga. Penampilan dan kapasitas, sarana dan prasarana koperasi serta pelayanan yang merata bagi semua anggota, tidak adanya kesalahan, dan sikap ramah dengan ketelitian yang tinggi merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.¹⁵

¹³ Kotler, et.al., "*Manajemen Pemasaran Edisi 13*", (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 143.

¹⁴ Fandu Tjiptono, "*Strategi Pemasaran Edisi 3*", (Yogyakarta: Andi, 2011), h. 162.

¹⁵ Parasuraman dan Zeithaml, "*Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality*", Dalam *Journal Of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, h. 198.

- 2) *Reability/Keandalan*: Kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan anggota yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan, dan sikap simpatik dengan akurasi yang tinggi.¹⁶
- 3) *Responsiveness/Daya Tanggap*: Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat cocok untuk anggota, menyampaikan informasi dengan jelas. Membiarkan anggota menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi buruk terhadap kualitas layanan.¹⁷
- 4) *Assurance/Jaminan dan Kepastian*: Jaminan berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan di antara anggota. Pengetahuan mengenai kesopanan dari pegawai koperasi terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, reputasi, kerahasiaan, kompetensi dan kesopanan.
- 5) *Empathy/Kepedulian*: Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada anggota dengan berusaha untuk memuaskan keinginan anggota koperasi dengan presisi yang akurat.¹⁸

4. Harapan Pelanggan

Menurut Alson dan Dover, harapan pelanggan adalah keyakinan yang dimiliki pelanggan sebelum mencoba atau membeli produk yang digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kinerja produk. Secara umum, harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan mereka dapatkan

¹⁶ Parasuraman dan Zeithaml, *Ibid.*, h. 199

¹⁷ Parasuraman dan Zeithaml, *Ibid.*,

¹⁸ Parasuraman dan Zeithaml, *Ibid.*

ketika mereka membeli atau menggunakan suatu produk (barang atau jasa).¹⁹ Harapan pelanggan terbentuk berdasarkan sejumlah faktor antara lain pengalaman belanja masa lalu, pendapat teman dan kerabat, informasi dan janji yang dibuat oleh perusahaan dan pesaingnya. Menurut Fandi Tjiptono, cara-cara pemasaran jasa dapat mempengaruhi faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Alat Pengukur Layanan : Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia juga seharusnya dilayani dengan baik apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia layanan jasa.²⁰
- b. Kebutuhan Pribadi : Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraan jasa sangat menentukan harapan kebutuhan. Kebutuhan tersebut bersifat fisik, sosial dan psikologis.²¹
- c. Alat Penguat Jasa Fana : Faktor ini merupakan faktor pribadi sementara (jangka pendek) yang meningkatkan kepekaan pelanggan terhadap layanan. Faktor-faktor tersebut antara lain yaitu situasi darurat dimana pelanggan sangat membutuhkan layanan dan menginginkan bantuan dari penyedia layanan (misalnya asuransi mobil jika terjadi kecelakaan), dan layanan akhir yang digunakan oleh pelanggan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan nilai layanan selanjutnya.²²

¹⁹ Parasuraman dan Zeithaml, *Ibid.*, h. 200.

²⁰ Fandy Tjiptono, "*Manajemen Jasa*", (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996), h. 61.

²¹ Fandy Tjiptono, *Ibid.*

²² Fandy Tjiptono, *Ibid.*, h. 62

- d. Layanan *Alternatif Perseived* : Layanan ini merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa akan cenderung semakin besar.²³
- e. Kesadaran Diri Terhadap Layanan : Faktor ini adalah persepsi pelanggan tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam menyediakan proses dan layanan yang buruk, pelanggan tidak dapat sepenuhnya menyalahkan penyedia layanan. Akibatnya, tingkat keterlibatan yang dirasakan akan mempengaruhi tingkat layanan yang mereka terima.²⁴

5. Kepuasan pelanggan

a. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesenjangan yang dirasakan antara harapan produk dan kinerja aktual setelah digunakan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang timbul sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jika hasil kinerja tidak memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, sedangkan jika hasil kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas.²⁵

Menurut Wilkie, kepuasan pelanggan adalah respons afektif terhadap evaluasi konsumen atas pengalaman produk. Seperti halnya Enel, et. Al

²³ Fandy Tjiptono, *Ibid.*

²⁴ Fandy Tjiptono, *Ibid.*

²⁵ Kotler dan Keller, *op. cit.*, h. 225.

mengatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian di mana alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasilnya tidak memenuhi harapan.²⁶

Menurut Schnaars, tujuan bisnis pada dasarnya adalah menciptakan pelanggan yang bahagia. Menciptakan kepuasan pelanggan dapat memiliki sejumlah manfaat, termasuk hubungan bisnis-ke-pelanggan yang lancar, menciptakan dasar yang baik untuk pembelian berulang dan retensi pelanggan, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi bisnis.²⁷

Berdasarkan beberapa definisi di atas, kepuasan adalah tingkat kinerja yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya dan dapat disimpulkan bahwa jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan maka pelanggan akan kecewa, sedangkan jika kinerja yang disampaikan melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Lupiyoadi, perusahaan harus mempertimbangkan lima faktor untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, antara lain faktor-faktor berikut:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi (setelah membeli dan menggunakan produk) mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.²⁸

²⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, "*Total Quality Management Edisi 2*", (Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996), h. 38.

²⁷ Fandy Tjiptono, *op. cit.*, h. 24.

²⁸ Rambat Lupiyoadi, "*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*", (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 215

- 2) Dari segi kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau memenuhi harapannya dalam hal kualitas pelayanan dan kecepatan pelayanan.²⁹
- 3) Perasaan, perasaan konsumen merasa bangga dan yakin bahwa orang lain mengaguminya ketika menggunakan suatu produk dari merek tertentu. Penetapan harga, harga jual produk suatu perusahaan tergantung pada kualitas dan kuantitas produk yang diharapkan konsumen.³⁰
- 4) Biaya dan kemudahan mendapatkan produk dan jasa, konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau kehilangan waktu untuk mendapatkan produk cenderung puas dengan produk dan mudah mendapatkan produk.³¹

c. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler, ada empat metode pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:³²

- 1) Sistem keluhan dan saran. Organisasi yang berfokus pada pelanggan dengan banyak kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran.
- 2) *Ghost Shopping*. *Ghost shopping* merupakan salah satu cara untuk mendapatkan rasa kepuasan pelanggan. Caranya adalah dengan mempekerjakan banyak orang (pembeli hantu) untuk bertindak sebagai pembeli potensial terhadap bisnis dan pesaingnya.

²⁹ Rambat Lupiyoadi, *Ibid.*

³⁰ Rambat Lupiyoadi, *Ibid.*, h. 216.

³¹ Rambat Lupiyoadi, *Ibid.*

³² Philip Kotler, “*Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Edisi 8*”, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1991), h. 64.

- 3) *Lost Customer Analysis*. Perusahaan harus menghubungi pelanggan yang dihentikan untuk memahami apa yang terjadi.
- 4) Survei Kepuasan Pelanggan. Biasanya, penelitian kepuasan pelanggan dilakukan dengan survei, survei telepon atau wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga merupakan tanda positif bahwa perusahaan sangat peduli dengan pelanggannya.

6. Konsep *Total Quality Management* Menurut Islam

Kualitas adalah pencapaian *ihsan*, yang berarti berbuat baik kepada semua pihak karena Allah telah berbuat baik kepada orang-orang dengan berbagai berkah dari diri sendiri dan tidak boleh dirugikan dengan cara apa pun. *Ihsan* berasal dari kata *husn* yang artinya mengacu pada kualitas sesuatu yang indah dan baik.³³

Total Quality Management dari sudut pandang Islam melibatkan tiga tingkat hubungan. Hubungan tersebut meliputi hubungan vertikal antara manusia dengan Tuhan atau *hablunminallah*, hubungan horizontal antara manusia atau *hablunminannas*, dan hubungan dengan sumber daya alam atau *hablunminal alam*. Lebih lanjut, manajemen mutu total dari sudut pandang Islam juga harus didasarkan pada keyakinan bahwa Allah SWT adalah pencipta, dan manusia dan alam adalah makhluknya. Hal ini didasarkan pada *epistemology* Islam, yang merupakan sumber utama Al Quran, Hadits dan menurut para Ulama Muslim.³⁴

³³ Sachiko Murata dan William C Chittick, "*Trilogi Islam: Islam, Iman dan Ihsan*", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), h. 294.

³⁴ Raziki Waldan, "*Total Quality Manajemen Dalam Perspektif Islam*", Dalam *Journal Of Internasional Conference On Religion, Humanity dan Development*, Vol. 8, No. 3, h. 259-265.

Islam sebagai agama yang lengkap dan sempurna yang dapat mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, tidak hanya aspek spiritual akan tetapi juga aspek muamalah yang meliputi sosial, politik, hukum, dan ekonomi. Islam juga menjelaskan mengenai *Total Quality Service* sebagai salah satu bentuk pekerjaan atau *amaliyah* hadits sebagaimana dijelaskan bahwa :

صَيِّفَهُ فَأَيُّكُمْ الْآخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ يُؤْمِنُ كَان مَنْ

“Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, maka muliakanlah tamunya” (Muttafaq ‘alahi).³⁵

Allah SWT berfirman dalam surat Al-Hasyr ayat 9:

هَمْ لِي هَاجِرَ مَنْ يُحِبُّونَ قَبْلَهُمْ مِنَ الْإِيمَانِ الدَّارَ تَبَوَّءُوا وَالَّذِينَ
 عَلَى وَيُؤْتِرُونَ أَوْتُوا مِمَّا آجَةٌ صُدُورِهِمْ فِي يَجِدُونَ وَلَا
 هُمْ فَأَوْلِيكَ نَفْسِهِ شَحَّ يُوقَ ۖ وَمَنْ خَصَّاصَةٌ بِهِمْ كَانَّ وَلَوْ أَنْفُسِهِمْ
 الْمُفْلِحُونَ

“Dan orang-orang (Anshor) yang telah menempati kota madinah dan beriman sebelum kedatangan mereka (muhajirin), mereka menciantai orang yang berhijrah ketempat mereka dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada mereka (muhajirin) dan mereka mengutamakan (muhajirin) atas diri mereka sendiri, meskipun mereka juga sangat butuh.”³⁶

Sehingga berdasarkan hadits dan ayat diatas mengenai kualitas, yaitu bahwa islam sangat memandang penting mengenai cara melayani seseorang, sebagai

³⁵ Ilfan Tufail, “Kualitas Layanan Terpadu (*Total Quality Service*), Definisi, Konsep, dan Pandangan Islam Pada Instansi Pendidikan”, Dalam Jurnal *Tqs New*, Vol. 2, No. 3, h. 387-396.

³⁶ Q.S Al Hasyr/59: 9.

pelanggan mereka tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka kita sebagai pelayan yang baik harus mampu memberikan yang terbaik agar mereka tidak merasa kecewa dan tidak puas dengan kualitas layanan yang telah diberikan.

7. Koperasi

a. Pengertian Koperasi

Beberapa pandangan yang berkaitan dengan pengertian koperasi adalah:³⁷

- 1) Koperasi adalah suatu perkumpulan yang didirikan oleh orang-orang dengan kemampuan ekonomi terbatas yang bertujuan untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka.
- 2) Bentuk kerjasama dalam koperasi bersifat sukarela.
- 3) Setiap anggota koperasi berkewajiban untuk membina serta mengawasi jalannya usaha koperasi.
- 4) Risiko dan keuntungan usaha koperasi ditanggung dan dibagi secara adil.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 1992 mengenai dua jenis koperasi, yaitu koperasi primer dan sekunder. Koperasi primer adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan orang seorang. Koperasi sekunder adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan koperasi. Adapun mengenai syarat pendirian koperasi primer dibentuk paling sedikit oleh 20 orang. Sedangkan koperasi sekunder paling sedikit dibentuk oleh 3 koperasi.³⁸

³⁷ Rudianto, "Akuntansi Koperasi Edisi kedua", (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 3-4.

³⁸ Amin Widjaja Tunggal, "Akuntansi Untuk Koperasi", (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), h.

Agar koperasi lebih dipahami menurut ketentuan UU Pasal 1 No. 25 Tahun 1992 tentang koperasi, perkoperasian dapat dibedakan dari bentuk badan usaha lain, seperti perseroan terbatas, ciri-ciri koperasi sebagai badan usaha meliputi:³⁹

- 1) Anggota yang berpartisipasi sedikitnya mempunyai satu dasar kepentingan ekonomi yang sama.
- 2) Para anggota sepakat untuk membangun usaha bersama berdasarkan kekuatan sendiri dan atas kekeluargaan.
- 3) Didirikan, dimodali, dibiayai, diatur dan diawasi serta digunakan oleh para anggota itu sendiri.
- 4) Tugas pokok badan usaha koperasi adalah menunjang kepentingan ekonomi anggota guna memajukan kesejahteraan anggota.

b. Landasan Koperasi

Dalam UUD 1945, Pasal 33 Ayat 1 yang menjadi dasar perekonomian Indonesia disebutkan bahwa “perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Dari tulisan tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk badan usaha yang sesuai dengan itu ialah koperasi. UUD No. 12 Tahun 1967 (UU lama tentang perkoperasian), tentang pokok-pokok perkoperasian dalam pasal 2 tentang landasan koperasi yaitu:⁴⁰

- 1) Landasan Idiil : Landasan Idiil koperasi Indonesia adalah Pancasila yaitu Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam

³⁹ Amin Widjaja Tunggal, *Ibid.*

⁴⁰ Amin Widjaja Tunggal, *Ibid.*, h. 4.

permusyawaratan/perwakilan, serta keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Kelima sila tersebut harus menopang kehidupan koperasi Indonesia. Dasar Idiil tersebut harus diamalkan oleh seluruh anggota dan pengurus koperasi karena Pancasila bukan hanya dasar negara tetapi juga sebagai falsafah hidup berbangsa dan bernegara di Indonesia.⁴¹

- 2) Landasan Struktural : Landasan struktural perkoperasian Indonesia adalah Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Dasarnya terdapat dalam pasal 33 Ayat (1) UUD 1945 beserta tafsirnya, yang berisi: perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan prinsip dari asas kekeluargaan.⁴²
- 3) Landasan Mental : Landasan Mental koperasi Indonesia merupakan setia kawan dan kesadaran berpribadi. Landasan ini diwujudkan dalam kehidupan berbangsa yang telah dibina, yaitu gotong royong. Setia kawan adalah dasar kerjasama yang dilandasi oleh asas kekeluargaan. Kesadaran berpribadi, kesadaran akan harga diri, mutlak diperlukan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan. Kesadaran berpribadi juga mengenai rasa tanggung jawab dan disiplin terhadap segala peraturan agar koperasi dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuannya. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 (UU baru Perkoperasin) Bab II Pasal 2 disebutkan bahwa dasar dan asas perkoperasian adalah berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 beserta atas asas kekeluargaan.⁴³

⁴¹ Amin Widjaja Tunggal, *Ibid.*, h. 5.

⁴² Amin Widjaja Tunggal, *Ibid.*

⁴³ Amin Widjaja Tunggal, *Ibid.*, h. 6.

c. Fungsi dan Tujuan Koperasi

Fungsi koperasi tertuang dalam pasal 4 UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, antara lain: Membangun, mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Berikut adalah fungsi dan tujuan dari koperasi :⁴⁴

- 1) Berperan aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- 2) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai gurunya.
- 3) Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang berdasarkan usaha bersama atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Sedangkan, tujuan dari Koperasi yakni memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan pada Pancasila dan UUD 1945.

d. Jenis Koperasi

Jenis koperasi berdasarkan kegiatan usaha koperasi secara umum, koperasi dapat dikelompokkan menjadi:⁴⁵

⁴⁴ Djoko Muljono, “*Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*”, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 4

⁴⁵ Djoko Muljono, *Ibid.*, h. 5.

- 1) Koperasi Konsumen, yaitu koperasi yang usahanya memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi.
- 2) Koperasi produsen, yaitu koperasi yang anggotanya menghasilkan produk yang kemudian dijual atau dipasarkan melalui koperasi.
- 3) Koperasi simpan pinjam, yakni koperasi yang melayani kegiatan peminjaman dan penyimpanan uang para anggota.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang terkait dan menjadi acuan penelitian ini:

1. Niken Kusdayanti dari Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2018 melakukan penelitian dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo”, penelitian ini menjelaskan mengenai kepuasan anggota koperasi dengan pelayanan yang ada pada koperasi, hasil dari penelitian yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh transformasi koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Tenaga Kerja Indonesia (KPRI) Setia. Kelebihan penelitian ini mampu memaparkan secara jelas mengenai hubungan antar variabel. Kekurangan dalam penelitian teori pendukung kurang kuat.⁴⁶

⁴⁶ Niken Kusdayanti, “*Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo*”, Skripsi pada Program Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: t.d. 2018.

2. Firda Rini Fauziyyah dari Universitas Islam Negeri Walisongo pada tahun 2018 melakukan penelitian dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) Semarang Terhadap Kepuasan Anggota ”, penelitian ini terkait analisis kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi, berdasarkan studi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi pada KSPPS BMT Damar berpengaruh signifikan. Kelebihan penelitian ini yaitu latar belakang penelitian jelas dan terdapat alasan penulis mengangkat hal tersebut, kekurangan penelitian ini kurangnya penjelasan mengenai batasan masalah penelitian.⁴⁷
3. Daud Pamura dari Universitas Medan Area pada tahun 2018 melakukan penelitian pada skripsi “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasis: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)”, menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan anggota dan tidak berpengaruh signifikan citra merek terhadap kepuasan anggota. Kelebihan penelitian ini dapat

⁴⁷ Firda Rini Fauziyyah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) Semarang Terhadap Kepuasan Anggota*” Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang: t.d. 2018.

menjelaskan secara jelas mengenai teori pendukung, kekurangan penelitian terdapat variabel yang tidak saling berpengaruh signifikan.⁴⁸

4. Halimatus Sa'diyah dari Institut Agama Islam Ponorogo tahun 2018 dalam skripsinya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi "Sumber Makmur" Berbasis Syariah di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi", pembahasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan koperasi, dari hasil penelitian topik menunjukkan kualitas produk dan kualitas kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴⁹
5. Bramantio dari Universitas Islam Negeri Jakarta melakukan penelitian pada tahun 2017 untuk skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth* (WOM) Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri, Kota Bekasi, Jawa Barat", menjelaskan topik pembahasan atau penelitian terkait kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan di koperasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan anggota KSP Usaha Mandiri berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* berdasarkan sebuah penelitian dilakukan pada responden KSP Usaha

⁴⁸ Daud Pamura, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)", Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Medan Area, Medan: t.d. 2018.

⁴⁹ Halimatus Sa'diyah, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi "Sumber Makmur" Berbasis Syariah di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi", Skripsi Pada Program Sarjana Institut Agama Islam Ponorogo, Ponorogo: t.d. 2018.

Mandiri kota Bekasi. Kelebihan penelitian ini mampu menjelaskan keterkaitan antar variabel penelitian, kekurangan penelitian ini terdapat pada keraguan responden dalam memberikan jawaban terhadap kualitas pelayanan.⁵⁰

6. Fatmawati dan Zainab dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NU Trate Gresik pada tahun 2020 dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Kelebihan penelitian ini memaparkan rumusan masalah sesuai dengan tujuan penelitian, kekurangan penelitian ini dalam judul penelitian tidak dijelaskan mengenai variabel kepercayaan.⁵¹
7. Ilma Dwina Syafitri dari Universitas Brawijaya pada tahun 2016 dalam jurnal yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota Unit Simpan Pinjam Koperasi (Studi Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijaya)”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan koperasi

⁵⁰ Bramantio, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (WOM) Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri, Kota Bekasi, Jawa Barat*”, Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta: t.d. 2017.

⁵¹ Fatmawati dan Zainab, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik*”, Dalam Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif, Vol. 5, No. 2, 2020, h. 93-102.

simpan pinjam KPRI UB. Hasil pengujian hipotesisnya menunjukkan bahwa semua aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kelebihan penelitian ini memiliki aspek kualitas meliputi layanan berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, kekurangan penelitian ini dalam uji reabilitas variabel kepuasan anggota tidak reabilitas.⁵²

8. Putri Wahyu Anisa dari Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2016 dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Setia Kawan”, Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSP Setia Kawan terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi anggota terhadap KSP Setia Kawan loyalitas anggota pada KSP Setia Kawan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan motivasi anggota serta loyalitas anggota pada KSP Setia Kawan. Kelebihan penelitian ini merupakan penelitian dari *ex post facto* dan penelitian asosiatif kausal yang diambil menggunakan Teknik *accidental sampling*, kekurangan penelitian ini variabel motivasi kurang diterapkan koperasi dalam menjalankan kegiatannya.⁵³

⁵² Ilma Dwina Syafitri, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Unit Simpan Pinjam Koperasi (Studi Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijaya)”, Dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol. 4, No. 2, 2016.

⁵³ Putri Wahyu Anisa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Setia Kawan”, Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: t.d. 2016.

9. Dina Maulidia Ruswandi dari Universitas Pasundan pada tahun 2019 dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Tamansari dan *Green Café* Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan)”, Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar terhadap kepuasan anggota koperasi mahasiswa. Kelebihan penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survey tingkat eksplanasi asosiatif kausal untuk menjelaskan dua variabel melalui gejala, kekurangan penelitian ini terdapat dua objek penelitian sehingga hasil yang diberikan akan berbeda.⁵⁴
10. Nur Sri Ningsih, dari Institut Agama Islam Negeri Palopo pada tahun 2019 dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Pada Koperasi Karyawan PT. Vale), Hasil penelitian dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara bersamaan, variabel bebas yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, ketegasan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawann, variabel independen secara parsial yaitu bukti fisik mempengaruhi kepuasan karyawan, variabel reliabilitas mempengaruhi kepuasan karyawan, variabel *responsiveness* mempengaruhi kepuasan karyawan, variabel garansi mempengaruhi kepuasan karyawan, sedangkan variabel empati mempengaruhi kepuasan karyawan, koefisien

⁵⁴ Dina Maulidia Ruswandi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Tamansari dan Green Café Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan)*”, Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Pasundan, Bandung: 2019.

determinasinya sebesar 0,78 yang artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar 78,4% sedangkan sisanya sebesar 21,6% disebabkan oleh perbedaan variabel di luar penelitian. Kelebihan dalam penelitian ini adalah mampu menunjukkan hubungan antara kelima variabel x terhadap variabel y, kekurangan penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada responden tidak sesuai dengan teori yang dipakai sebagai landasan dalam membuat penelitian.⁵⁵

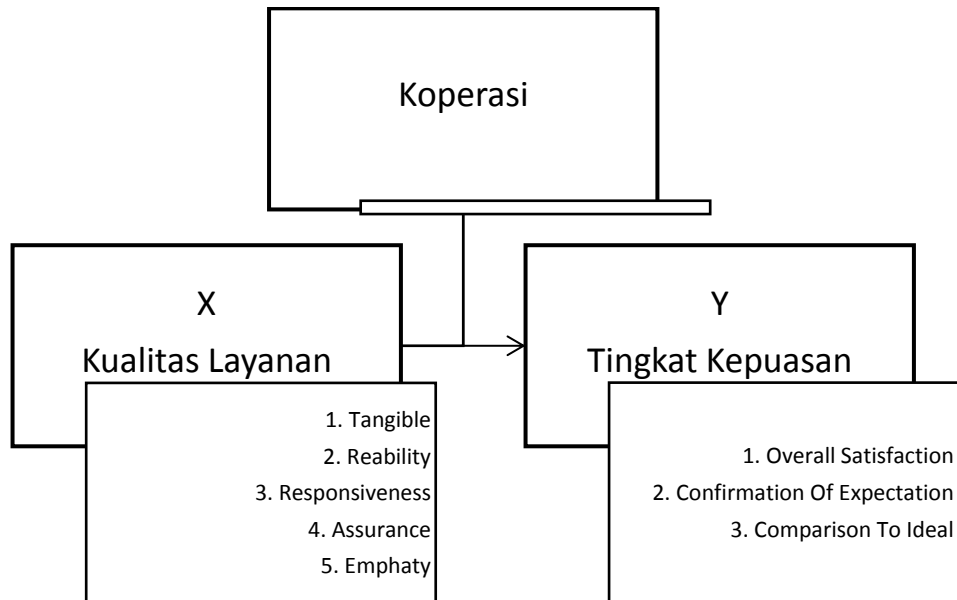
C. Kerangka Berfikir

Penelitian ini memiliki satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) memiliki faktor berupa *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy* dan tingkat kepuasan sebagai variabel terikat (Y) memiliki faktor berupa *overall satisfaction, confirmation of expectation, comparison to ideal*. Hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi, jika koperasi memiliki kualitas pelayanan yang baik berarti anggota mempunyai kesan positif terhadap koperasi. Namun jika kualitas pelayanan koperasi buruk, tidak terpenuhinya keinginan anggota akan menimbulkan ketidakpuasan.⁵⁶ Berdasarkan uraian yang disempurnakan, kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

⁵⁵ Nur Sri Ningsih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Pada Koperasi Karyawan PT. Vale)”, Skripsi Pada Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, Palopo: t.d. 2019.

⁵⁶ Parasuraman dan Zeithaml, *op.cit.*, h. 199

Gambar 1 Kerangka Berfikir



D. Perumusan Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan tentang apa yang sedang dipelajari untuk memahaminya. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir tersebut di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

H_0 : “Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota dari Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta.

H_1 : "Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota dari Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan jasa yang diberikan koperasi terhadap tingkat kepuasan dari anggota koperasi yang ada pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian yaitu di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta yang beralamat di Cluster Sudimara Bintaro Blok F14, Jombang, Ciputat, Kota Tangerang Selatan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober sampai Juli 2022.

C. Metode Penelitian

Penelitian adalah sarana sistematis untuk memperoleh pengetahuan. Dalam melaksanakan kegiatan penelitian diperlukan suatu proses atau metode untuk menghasilkan suatu hasil. Cara melakukannya disebut langkah ilmiah, sedangkan hasilnya adalah pengetahuan dan informasi.¹

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dilakukan dengan mengumpulkan data numerik yang kemudian diolah untuk menentukan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak, berdasarkan data yang ada.²

¹ Zulganef, "*Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 7

² Mohammad Fauzi, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 18

D. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan subjek penelitian tersendiri. Menurut Sugiyono, populasi juga merupakan bidang yang digeneralisasikan yang meliputi objek atau subjek dengan jumlah dan ciri tertentu kemudian menarik kesimpulan.³ Oleh karena itu, populasi yang ada dalam penelitian ini adalah anggota aktif Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta yang berjumlah 235 orang.

2. Sampling

Sampling adalah bagian dari kuantitas dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel diambil dari populasi yang dianggap ilmiah. Salah satu syaratnya adalah pengambilan sampel yang terukur dan representatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *simple random sampling*. Teknik ini merupakan teknik sederhana dikarenakan pengambilan sampel dilakukan secara acak.⁴ Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran populasi

n = Jumlah sampel yang diambil

e = 0,1 (tingkat kesalahan)

³ Suharmisi Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 130.

⁴ Dadang Kuswana, “*Metode Penelitian Sosial*”, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), h. 134.

Perhitungan yang digunakan untuk penelitian ini adalah :

$$n = \frac{235}{1 + 235 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{235}{1 + 235 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{235}{1 + 2,35}$$

$$n = \frac{235}{3,35}$$

$n = 70,14$ dibulatkan 70

Populasi di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta berjumlah 235 anggota dan peneliti menggunakan sampel dari populasi sebanyak 70 anggota. Sampel tersebut bertujuan untuk mewakili adanya populasi yang ada di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta.

3. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang tersedia untuk penelitian ini adalah:

- a. Data Primer : Data Primer adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan yang dapat berupa angka, simbol atau atribut. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data melalui kuesioner yang akan dibagikan kepada anggota Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta.⁵
- b. Data Sekunder : Data sekunder adalah segala publikasi yang ditulis oleh penulis yang bukan merupakan hasil pengamatan langsung terhadap fakta-

⁵ Syofian Siregar, *“Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Degan Perbandingan Manual dan S PSS”*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), h. 17.

fakta yang terekam. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dikumpulkan dapat berupa buku, jurnal atau jurnal.⁶

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang terdiri dari pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner bertujuan untuk memperoleh informasi yang lengkap dari responden tentang suatu masalah tanpa merasa khawatir jika responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan saat mengisi daftar pertanyaan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner ini seringkali dapat berbentuk pernyataan tertutup atau terbuka.⁷

Dalam penelitian ini, format kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang memberikan alternatif tanggapan. Kuesioner ini akan diberikan kepada anggota Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid. Metode kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi.

2. Definisi Konseptual dan Operasional

Konsep dan Aktivitas Definisi adalah bagian-bagian yang mendefinisikan suatu konsep atau variabel sehingga dapat diukur, dengan mempertimbangkan

⁶ Syofian Siregar, *Ibid.*, h. 18.

⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 142.

dimensi suatu konsep atau variabel. Penilaian dari penelitian ini meliputi analisis kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta. Kemudian, variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan anggota sebagai variabel terikat. Indikator untuk menggambarkan kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Sedangkan indikator evaluasi kepuasan meliputi kepuasan umum (*overall satisfaction*), penegasan harapan (*confirmation of expectation*), perbandingan dengan situasi ideal (*comparison with compare to the ideal*).⁸

3. Kisi-Kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen yang disajikan adalah kisi-kisi untuk mengukur kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan anggota, sebagai berikut:

Tabel 2 Kisi-Kisi Instrumen

No.	Indikator	Sub Indikator
1	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Ketersediaan Fasilitas
		Penampilan Karyawan Rapih dan Sopan
		Kenyamanan Ruang Pelayanan
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Pelayanan Akurat
		Kecepatan Petugas dalam Pelayanan
		Pelayanan Tepat Waktu
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Penanganan Keluhan
		Kesediaan Melayani secara Cepat dan Tepat
		Keinginan Membantu Anggota
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keramahan
		Pengetahuan dan Kecakapan Karyawan

⁸ Parasuraman, A, Berry. L & Zeithaml. V. “*Servqual: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”, Dalam *Journal Of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, h. 198

		Rasa Aman dan Nyaman
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Karyawan yang Profesional Memberikan Layanan Tanpa Melihat Status Maupun Kedudukan Cara Berkomunikasi dengan Anggota
6	Kepuasan General (<i>Overall Satisfaction</i>)	Mengukur seberapa besar tingkat kepuasan terhadap layanan yang dimiliki
7	Konfirmasi harapan (<i>Confirmation Of Expectation</i>)	Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi
8	Perbandingan dengan situasi Ideal (<i>Comparison to Ideal</i>)	Kinerja Produk dibandingkan dengan produk yang ideal persepsi konsumen

Tanggapan anggota akan diukur menggunakan skala likert lima point. Skala likert adalah skala psikologis yang biasa digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang banyak digunakan dalam penelitian yang berbentuk survei.⁹ Skala Likert menggunakan lima tingkat respon dengan durasi 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3 Skala Likert

No.	Pernyataan	Bobot/Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

⁹ Asep Hermawan, "Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif", (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 168.

F. Teknik Analisis Data

Menganalisis setiap data yang diperoleh menurut jenis data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kemudian kuesioner yang telah dinilai akan diperiksa oleh program SPSS versi 25 dalam pemasukan dan pengolahan data.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validasi

Menurut Sugiyono, validitas adalah derajat kepercayaan dan validitas alat ukur yang digunakan. Pengujian untuk validasi berarti memeriksa seberapa akurat atau benar suatu instrumen sebagai alat untuk mengukur variabel penelitian. Jika instrumennya akurat, pengukurannya mungkin benar. Validitas diperoleh dengan membandingkan Nilai Korelasi Total entri yang dikoreksi dengan besaran r hitung dengan nilai referensi $\alpha = 0,5$. Butir soal dianggap valid jika nilai r hitung adalah nilai *Corrected Total Correlation* > dari r tabel. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua item. Korelasi item dengan skor total harus signifikan berdasarkan skor total berdasarkan dimensi konsep korelasi dengan skor total, sehingga ukuran dapat disimpulkan valid. Persyaratan minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika $r =$ positif (-). Jadi, jika korelasi antar item memiliki total negatif (-) maka item dan alat tersebut dinyatakan tidak valid.¹⁰

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi relatif hasil pengukuran jika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Keandalan mengacu

¹⁰ Afrizal, "Analisis Pengaruh Sistem Total Quality Service dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ibu Hj. Kokom di Tangerang", Skripsi pada Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta: t.d. 2009

pada pengertian bahwa suatu alat cukup andal untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena alat tersebut sudah baik. Terpercaya berarti dapat diandalkan, oleh karena itu dapat dipercaya. Uji reliabilitas penelitian ini dihitung dengan menggunakan komputer SPSS menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* untuk menentukan apakah data penelitian reliabel. Suatu struktur atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,06$.¹¹

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk memeriksa apakah dalam model regresi, variabel bebas seluruhnya berdistribusi normal. Persyaratan dalam analisis parametrik adalah bahwa distribusi data harus normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov (K-S). Pengujian ini dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 karena yang diuji adalah simpangan baku atau nilai error. Data yang dinyatakan berdistribusi normal jika taraf signifikansi besar, lebih dari 5% atau 0,05.¹²

b. Uji Linearitas

Analisis Regresi Linier digunakan untuk memprediksi adanya hubungan linier antara variabel x dan variabel y. Sebelum digunakan untuk memprediksi analisis regresi linier, perhitungan harus diperiksa dalam uji linieritas. Untuk gunakan uji asumsi bahwa jika nilai sig pada baris *deviation from linearity* lebih kecil dari 0,05 maka tidak ada linearitas antara kedua variabel. Sebaliknya jika nilai

¹¹ Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 49

¹² Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), h. 57

sig pada baris *deviation from linearity* sebesar lebih besar dari 0,05 maka terdapat linearitas kedua variabel.¹³

c. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan linier antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat apakah memiliki hubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel terikat jika nilai variabel terikat positif atau negatif. variabel bebas bertambah atau berkurang. Dalam regresi sederhana, data yang digunakan biasanya memiliki skala interval atau skala.¹⁴

3. Uji Hipotesis Statistik

a. Uji t

Pada penelitian ini, hipotesis statistik akan diuji melalui pengujian secara parsial. Uji t membuktikan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen berdasarkan nilai signifikansi dengan $\alpha = 0,05$ dan uji t dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} .¹⁵ Adapun kriteria keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

¹³ Imam Ghozali, *Ibid.*

¹⁴ Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*”, Edisi 8. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), h. 95

¹⁵ Imam Ghozali, *Ibid.*

- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Pernyataan hipotesis:

H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.

H_1 = Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan perubahan variabel dependen. Pada keluaran SPSS, koefisien determinasi terdapat pada tabel ringkasan model dan dilambangkan dengan *Adjusted R squared* atau ditulis *R squared*, karena sesuai dengan jumlah variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$ dimana nilai R^2 yang rendah berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan perubahan variabel terikat sangat terbatas. Jika nilainya mendekati satu, berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi perubahan variabel terikat. Kelemahan mendasar dari penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan dalam model. Untuk setiap tambahan variabel independen, R^2 harus meningkat, terlepas dari apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, nilai *Adjusted R2* digunakan ketika mengevaluasi model regresi terbaik, karena *Adjusted R* dapat meningkat dan menurun jika variabel independen ditambahkan ke model.¹⁶

¹⁶ Imam Ghazali, *Ibid.*, h. 97

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid

a. Sejarah Koperasi Pemberdayaaan Ummat Daarut Tauhiid

Pada tanggal 22 April 2002, Lembaga Amil Zakat Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid (sekarang DT Peduli) merintis program pemberdayaan ekonomi umat yang disebut Program Misykat (Keuangan Mikro Masyarakat Syariah) dan pada tanggal 22 April 2003 program Misykat ini diresmikan oleh KH Abdullah Gymnastiar di Daarul Gedung Ilmi, Pondok Pesantren Daarut Tauhiid, Bandung. Dalam lima tahun, program Misykat menjadi program unggulan DPU DT.¹

Seiring dengan proses, perkembangan, kebutuhan waktu dan kemandirian program yang ada di DPU DT, pada tahun 2009 program Misykat didorong untuk beroperasi secara mandiri dengan berbadan hukum (mandiri) dan dapat mendanai kegiatan organisasinya sendiri. Berdasarkan rapat anggota yang diketuai oleh H. Asep Hikmat pada hari Rabu, 22 April 2009 di aula DPU DT Bandung resmi berdiri KSU Misykat. Selama kurang lebih 7 tahun menyandang nama KSU MisyKat, berdasarkan syarat perubahan undang-undang kerjasama dan rencana strategis yang telah disusun sebelumnya, pada tanggal 21 Februari 2018 pada rapat anggota di Gedung Daarul Haji Pondok Pesantren Daarut Tauhiid Bandung disepakati dan

¹ Wawancara dengan Bapak Suparta, Kepala Cabang Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta, Pada pukul 09.30 WIB.

menyepakati perubahan nama KSU MisyKat menjadi Koperasi Pemberdayaan Masyarakat (KOPMUDT). KOPMUDT saat ini bergerak di bidang usaha simpan pinjam syariah, unit usaha serta pendidikan dan pelatihan.²

Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid merupakan jenis koperasi konsumen yang termasuk kedalam koperasi level nasional yang berbadan hukum. Menurut dinas koperasi jabar saat pendirian yaitu nomor: 05/BH/XIII/518-DISKOP.UMKM/I/2010. Kemudian dilakukan perubahan sehingga menurut kementerian koperasi menjadi nomor : 001238/PAD/K.KUKM.2/IX/2019.³

b. Visi dan Misi Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid

- 1) Visi : “Menjadi Koperasi Syariah yang menjadi mandiri dan menyejahterakan anggota dengan wilayah program yang merata.”
- 2) Misi : Misi dari Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid adalah sebagai berikut:
 - a) Meningkatkan profesionalitas dan akuntabilitas lembaga.
 - b) Meningkatkan kualitas layanan, pendidikan, pendampingan dan pembinaan yang sistematis dan berkesinambungan.
 - c) Mengembangkan jangkauan wilayah program yang lebih luas.
 - d) Memperkuat kualitas sumber daya insani anggota agar lebih *Amanah*, *Fatonah* (professional), *Istiqomah* (konsekuen), dan konsisten di dalam menerapkan prinsip-prinsip ekonomi Islam dan prinsip-prinsip syariah.
 - e) Mengembangkan dan memperluas kesempatan kerja.

² Ibid.

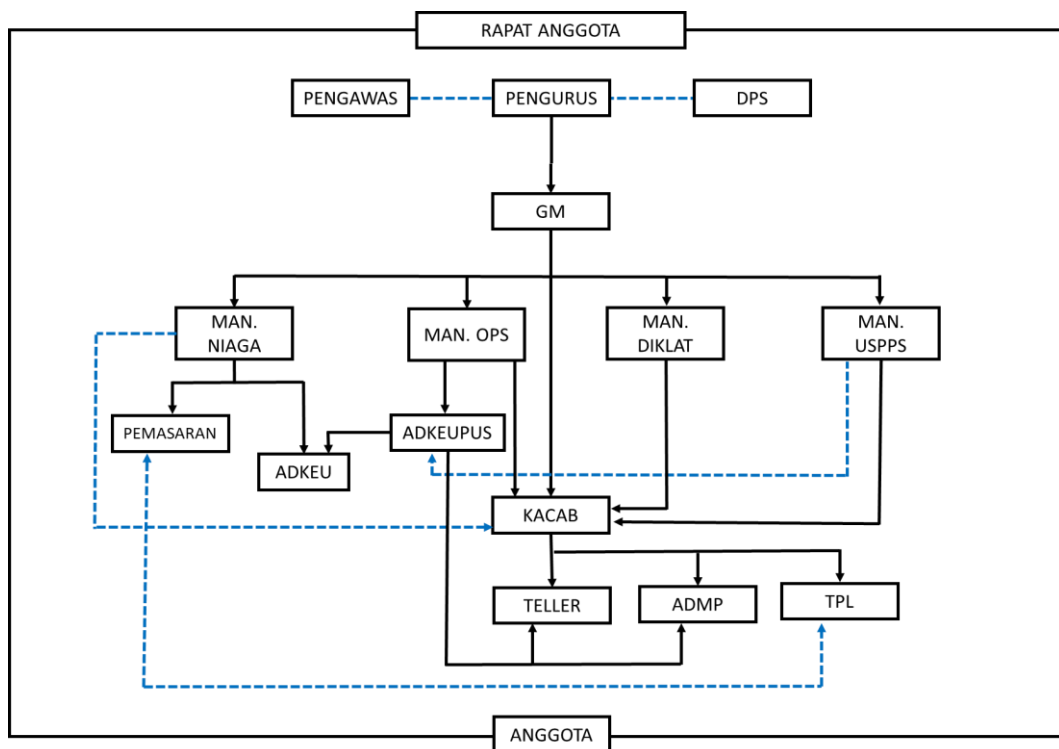
³ Ibid.

f) Menumbuhkembangkan usaha-usaha produktif anggota.

c. Struktur Organisasi Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid

Berikut ini merupakan bagan struktur organisasi yang terdapat di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid :

Gambar 2 Struktur Organisasi Kopmu-DT



1) Pengurus

Ketua : Rustandi, S.Pd.I

Sekretaris : Dodi Sutisna,S.H

Bendahara : Hani Hanifah, S.Th.I

2) Pengawas

Ketua : Ir. M. Bascharul Asana M.B.A

Anggota I :Muhammad Ihsan, S.Pd, M.Si

Anggota II: Cucu Hidayat, S.Sy

3) Dewan Pengawas Syariah

Ketua : Ali Nurdin Anwar, L.c, M.E.I

Anggota : Harun Masykur, SEI, M.Si

4) Tim Pengelola :

Grand Manajer : Rustandi

Manajer Ops : Hani Hanifah

Manajer USPPS : Dodi Sutisna

Manajer Diklat : Bais ZM

Manajer Niaga : Ihsan Mubarak

Adkeupus : Siti Alfiyah

5) Kepala Cabang :

Bandung Kota : Agus Purwanto

Bandung Timur : A Fauzan A

Banjaran : Asep Syaeful R

Ciparay : Ujang Solihin

Garut Kota : Haerul Akbar

Cibiuk : Ahmad Yani K

Tasik : Tatang Syafaat

Bekasi : Wahyu Hidayat CP

Tangsel : M. Suparta

Berikut adalah tabel total dari SDM masing-masing wilayah dari Koperasi

Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid.

Tabel 4 Total SDM Kopmu-DT

Wilayah	Jumlah
Pusat	6
Cab. Bandung kota	7
Cab. Bandung Timur	3
Cab. Banjaran	6
Cab. Caparay	1
Cab. Garut Kota	7
Cab. Cibiuk	1
Cab. Tasikmalaya	3
Cab. Bekasi	3
Cab. Tangsel	3

d. Sumber Permodalan

- 1) Simpanan pokok : Simpanan pokok adalah biaya yang harus dibayarkan untuk mendapatkan status sebagai anggota koperasi, nominal yang harus dibayarkan untuk simpanan pokok sebesar Rp 200.000 dibayar satu kali diawal pendaftaran saat menjadi anggota dan tidak bisa diambil selama menjadi anggota. Simpanan pokok untuk anggota yang termasuk kedalam golongan *mustahik* dibayarkan oleh lembaga amil zakat DT Peduli, untuk menentukan status *mustahik* dan *non-mustahik* ditentukan dalam rapat komite pada penerimaan anggota baru.⁴

⁴ Ibid

- 2) Simpanan wajib : Simpanan wajib dibayarkan oleh anggota senilai Rp 2.000/pekan atau Rp 10.000/bulan dan bersifat tidak boleh diambil selama menjadi anggota koperasi.⁵
- 3) Marjin : Marjin adalah selisih dari harga jual atau jasa terhadap modal yang dikeluarkan koperasi, besaran marjin ditentukan pada akad pembiayaan sebesar 20%-25% dari plafon pencairan yang mana proses mendapatkan marjin ditentukan dalam proses adu tawar antara petugas dengan anggota. Setelah besaran marjin ditentukan, maka masukan dalam perhitungan jumlah angsuran yang wajib dibayarkan oleh anggota dan ini mengikat sampai akhir pelunasan.⁶
- 4) Cadangan : Cadangan merupakan tabungan wajib yang melekat pada angsuran. Bila biasanya dibank, cadangan ini dipotong saat pencairan, dikoperasi cadangan tidak dipotong akan tetapi diangsur selama 50 pekan. Besaran cadangan adalah 10% dari plafon pencairan. Cadangan ini bisa diambil apabila anggota sudah melunasi angsurannya, cadangan diutamakan dimasukan kedalam tabungan berencana agar ada penambahan asset.
- 5) *Infaq* : *Infaq* merupakan dana sosial yang dititipkan oleh anggota koperasi guna kebutuhan sosial misalnya saat menjenguk anggota yang sakit , melahirkan dan untuk keluarga yang meninggal dunia. Besaran *infaq* disesuaikan dengan tingkat musibah, dan petugas harus melakukan

⁵ Ibid

⁶ Ibid

konfirmasi kepada bagian keuangan mengenai pengeluaran dana ini atau tidaknya.⁷

- 6) Asuransi : Asuransi adalah sejumlah dana yang disetorkan anggota kepada pihak asuransi sebagai premi pembiayaan yang berfungsi sebagai penjamin apabila anggota meninggal dunia yang mana hutangnya akan ditanggung oleh pihak asuransi. Pihak ahli waris mempunyai kewajiban menyiapkan segala persyaratan klaim asuransi yang dibantu oleh TPL.⁸

e. Keanggotaan

Keanggotaan dalam koperasi pemberdayaan ummat daarut tauhiid dibagi menjadi 3 yaitu⁹ :

- 1) Anggota Inti : anggota yang terdiri dari santri karya DT Peduli dan santri karya koperasi pemberdayaan ummat daarut tauhiid (santri karya merupakan sebutan untuk pegawai).
- 2) Anggota Alumni : anggota yang terdiri dari anggota inti yang sudah tidak berkarya di koperasi pemberdayaan ummat daarut tauhiid tetapi masih menjadi bagian dari daarut tauhiid.
- 3) Anggota Layanan : anggota yang terdiri dari masyarakat yang memenuhi kriteria dan lolos seleksi. Sasaran dari anggota layanan yaitu mustahik. Anggota kopmu berjumlah kurang lebih 235 orang yang terdiri dari 27 majelis dan kelompok. Majelis terdiri dari dua kelompok yang masing-masing kelompok memiliki 10 orang anggota.

⁷ Ibid

⁸ Ibid

⁹ Ibid

f. Produk Simpanan, Pinjaman, dan Pembiayaan

- 1) Tabungan : Produk tabungan dari koperasi ini berakad *wadiah* (titipan) sehingga tidak ada pengurangan atau pemberian lebih atas tabungan yang disimpan. Tabungan terdiri dari tabungan sukarela dan tabungan berencana. Tabungan sukarela yaitu nominal dan waktu pengambilan bisa kapan saja. Sedangkan tabungan berencana yaitu tabungan yang disetor setiap pekan dengan jumlah dan nominal tertentu sesuai dengan akad. Contohnya diperuntukan untuk *qurban*, dana pendidikan, *umrah*, dll.¹⁰
- 2) Pinjaman : Produk pinjaman KOPMU-DT menggunakan akad *qardh hasan* yang dimana nominalnya misal Rp 500.000 dan hanya boleh untuk pengajuan pertama. Apabila pengajuan kedua masih tetap maka akad nya tidak boleh *qardh hasan* lagi. *Qardh hasan* maksimal Rp 1.000.000 dengan catatan dalam kondisi tertentu dan diijinkan oleh pengurus. Yang kedua menggunakan akad *hiwalah* atau pengalihan hutang. Dari kedua akad tersebut hukumnya apabila memberi utuh maka dikembalikan secara utuh tidak boleh lebih.¹¹
- 3) Pembiayaan : Produk pembiayaan di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid menggunakan akad *murobahah*, *akad ijarah* dan *hiwalah bil ujarah*. Yang dimana terdapat ujarah sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.¹²

¹⁰ Ibid

¹¹ Ibid

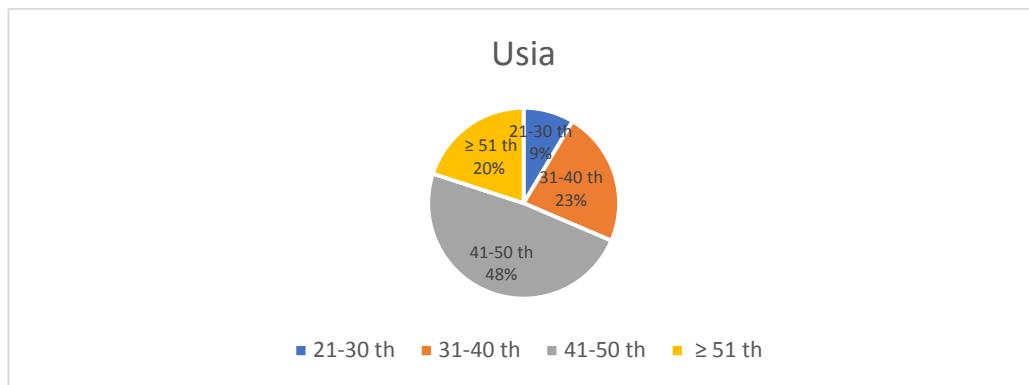
¹² Ibid

2. Karakteristik Responden

Berikut merupakan karakteristik responden dari anggota Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid :

a. Usia

Gambar 3 Usia Responden



Berdasarkan gambar diatas, maka usia responden terbanyak adalah usia 41-50 tahun sebanyak 49%, usia ≥ 51 tahun sebanyak 23%, usia 31-40 tahun sebanyak 20 % dan terakhir usia 21-30 tahun sebanyak 9%. Dengan nilai rata-rata usia responden adalah 44 dengan usia paling rendah 24 tahun dan usia paling tinggi 68 tahun.

b. Jenis kelamin

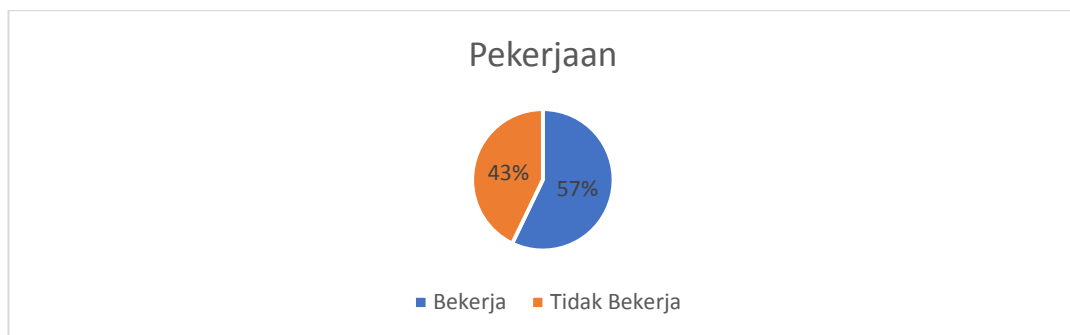
Gambar 4 Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan gambar di atas, jenis kelamin responden adalah 100% perempuan atau 70 responden perempuan, yang artinya tidak ada responden laki-laki dalam penelitian ini yang menjadi responden.

c. Pekerjaan

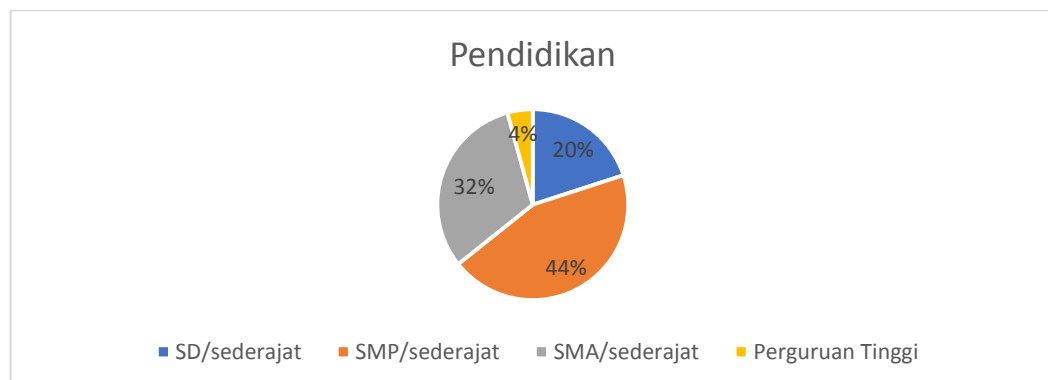
Gambar 5 Pekerjaan Responden



Berdasarkan gambar diatas, responden yang memiliki pekerjaan atau bekerja adalah 57% atau 40 responden dan responden yang tidak bekerja ada 43% atau 30 responden. Kategori bekerja dimaksudkan untuk responden yang memiliki pekerjaan seperti wirausaha, wiraswasta, dll. Sedangkan kategori tidak bekerja ditujukan untuk ibu rumah tangga dan pensiunan.

d. Pendidikan

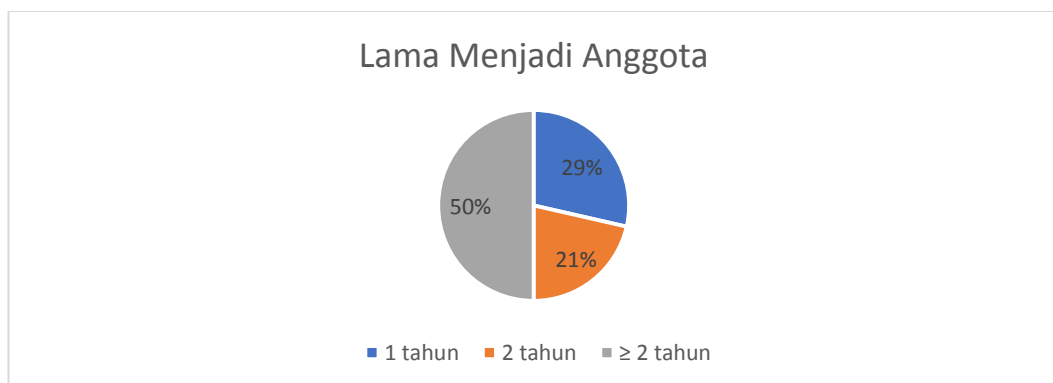
Gambar 6 Pendidikan Responden



Berdasarkan gambar diatas, latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh responden yaitu SMP/ sederajat 44% atau 31 responden, SMA/ sederajat 32% atau 22 responden, SD/ sederajat 20% atau 14 responden, dan perguruan tinggi sebanyak 4% atau 3 responden. Dapat disimpulkan bahwa semua responden menempuh pendidikan formal, dan pendidikan terakhir yang paling banyak dimiliki adalah SMP/ sederajat.

e. Lama Menjadi Anggota Koperasi

Gambar 7 Lama Menjadi Anggota Koperasi



Berdasarkan gambar diatas, anggota yang menjadi anggota terlama di koperasi sebanyak 50% responden atau sebanyak 35 orang. Sedangkan sisanya 29% atau 20 responden untuk yang sudah 1 tahun menjadi anggota, dan 21% atau 15 responden untuk yang sudah 2 tahun menjadi anggota.

3. Deskriptif Variabel

Setelah responden mengisi kuesioner yang berisi tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan anggota. Maka dilakukan deskriptif variabel untuk mengetahui skor maksimum dan skor minimum serta rata-rata jawaban yang diberikan oleh responden. Jumlah pertanyaan yang diberikan untuk kuesioner

kualitas pelayanan berjumlah 15 item sedangkan 7 item untuk tingkat kepuasan anggota dengan pertanyaan positif. Masing-masing pertanyaan memiliki 5 jawaban alternatif menggunakan skala likert dengan pilihan STS, TS, N, S, SS dengan skor nilai 1,2,3,4,5. Total skor maksimal untuk variabel kualitas pelayanan yaitu $5 \times 1 = 75$ dan skor minimal nya adalah $1 \times 15 = 15$. Sedangkan skor maksimal untuk variabel tingkat kepuasan anggota adalah $5 \times 7 = 35$ dan skor minimal adalah $1 \times 7 = 7$. Untuk mengetahui hasil dari penelitian dari data yang telah diolah dari SPSS versi 25 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5 Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	70	45	75	69,09	6,735
Tingkat_Kepuasan	70	21	35	32,09	3,068
Valid N (listwise)	70				

Berdasarkan pada tabel tersebut, nilai tertinggi dari kualitas pelayanan pada 70 responden adalah 75 dan nilai terendah adalah 45 dengan nilai rata-rata 69,09 dan standar deviasinya 6,735. Sedangkan untuk tingkat kepuasan anggota nilai tertinggi pada 70 responden adalah 35 dan nilai terendah 21 dengan nilai rata-rata 32,09 dan nilai deviasi sebesar 30,68.

Tabel 6 Tingkat Pencapaian Skor Variabel X dalam Persentase

No	STS	TS	N	S	SS	N	SKOR	MEAN	TCR %	KATEGORI
X.1	0	0	2	19	49	70	327	4,671	93,43	Sangat Baik
X.2	0	0	2	25	43	70	321	4,586	91,71	Sangat Baik
X.3	0	0	2	21	47	70	325	4,643	92,86	Sangat Baik
X.4	0	2	3	21	44	70	317	4,529	90,57	Sangat Baik

X.5	0	0	1	31	38	70	317	4,529	90,57	Sangat Baik
X.6	0	0	5	12	53	70	328	4,686	93,71	Sangat Baik
X.7	0	0	3	24	43	70	320	4,571	91,43	Sangat Baik
X.8	0	0	2	23	45	70	323	4,614	92,29	Sangat Baik
X.9	0	0	1	25	44	70	323	4,614	92,29	Sangat Baik
X.10	0	0	2	21	47	70	325	4,643	92,86	Sangat Baik
X.11	0	0	1	27	42	70	321	4,586	91,71	Sangat Baik
X.12	0	0	2	26	42	70	320	4,571	91,43	Sangat Baik
X.13	0	2	1	22	45	70	320	4,571	91,43	Sangat Baik
X.14	0	0	2	21	47	70	325	4,643	92,86	Sangat Baik
X.15	0	2	1	18	49	70	324	4,629	92,57	Sangat Baik
Kualitas Pelayanan							4836	4,606	92,11	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dalam deskriptif variabel kualitas pelayanan tergolong sangat baik yang dimana mencapai persentasi sebesar 92,11 %. Dari hasil pengukuran melalui beberapa indikator tersebut menunjukkan bahwa semua indikator pendukung yaitu indikator *reabilitas*, indikator jaminan, indikator *tangibles*, indikator *responsivitas*, dan indikator *emphaty* memiliki hasil kategori yang sangat baik.

Kualitas pelayanan Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta yang tergolong sangat baik, hal tersebut dikarenakan setiap pengurus koperasi mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para anggotanya. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota harus dilakukan agar anggota merasa nyaman dalam melakukan transaksi dan percaya dengan koperasi.

Tabel 7 Tingkat Pencapaian Skor Variabel Y dalam Persentase

No	STS	TS	N	S	SS	N	SKOR	MEAN	TCR %	KATEGORI
Y.1	0	0	2	17	51	70	329	5	94,00	Sangat Baik
Y.2	0	0	2	25	43	70	321	5	91,71	Sangat Baik
Y.3	0	0	6	27	37	70	311	4	88,86	Sangat Baik
Y.4	0	0	4	26	40	70	316	5	90,29	Sangat Baik

Y.5	0	1	3	19	47	70	322	5	92,00	Sangat Baik
Y.6	0	0	2	26	42	70	320	5	91,43	Sangat Baik
Y.7	0	0	3	17	50	70	327	5	93,43	Sangat Baik
	Tingkat Kepuasan						2246	5	91,67	Sangat Baik

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan anggota Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta, dilihat dari tingkat kepuasan berada pada tingkat pencapaian 91,67%. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terlihat para anggota pada umumnya merasa puas apabila pelayanan yang diberikan baik. Sehingga pengurus koperasi harus mengoptimalkan sumber daya tanpa melupakan kepuasan dari para anggota.

B. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner, pengujian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariat, dalam perhitungannya dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ yaitu $\alpha = 5\%$. Berikut merupakan hasil uji validitas dari variabel kualitas pelayanan dan variabel tingkat kepuasan menggunakan SPSS versi 25 yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)			
No Butir Soal	r_{hitung}	$r_{tabel 0,05 (N=70)}$	Kriteria
1	0,794	0,235	Valid
2	0,786	0,235	Valid

3	0,763	0,235	Valid
4	0,852	0,235	Valid
5	0,648	0,235	Valid
6	0,706	0,235	Valid
7	0,827	0,235	Valid
8	0,813	0,235	Valid
9	0,652	0,235	Valid
10	0,842	0,235	Valid
11	0,708	0,235	Valid
12	0,842	0,235	Valid
13	0,758	0,235	Valid
14	0,854	0,235	Valid
15	0,851	0,235	Valid

Berdasarkan pada tabel tersebut, menunjukkan adanya perbandingan lebih besar antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan r_{tabel} sebesar 0,235, pada indikator kualitas pelayanan yang memiliki r_{hitung} tertinggi adalah butir no. 14 yaitu 0,854 dan yang memiliki r_{hitung} terendah adalah butir no. 5 yaitu 0,648. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal untuk variabel kualitas pelayanan (X) dari r_{hitung} adalah valid.

Tabel 9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Y)

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Y)			
No Butir Soal	r_{hitung}	$r_{tabel\ 0,05\ (N=70)}$	Kriteria
1	0,824	0,235	Valid
2	0,604	0,235	Valid
3	0,800	0,235	Valid
4	0,808	0,235	Valid
5	0,690	0,235	Valid
6	0,696	0,235	Valid
7	0,830	0,235	Valid

Berdasarkan pada tabel tersebut, menunjukkan adanya perbandingan lebih besar antara r_{hitung} dengan r_{tabel} sebesar 0,235. Pada indikator tingkat kepuasan anggota yang memiliki r_{hitung} tertinggi adalah butir no. 7 yaitu 0,830 dan yang memiliki r_{hitung} terendah adalah butir no. 2 yaitu 0,604. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir soal untuk variabel tingkat kepuasan anggota (Y) dari r_{hitung} adalah valid dan layak untuk dilampirkan dalam kuesioner penelitian.

b. Uji Reabilitas

Dalam mengukur reliabilitas penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengukuran menggunakan SPSS versi 25 dengan *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* sebesar $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas untuk setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,953	15

Berdasarkan hasil dari uji reabilitas diatas diketahui bahwa nilai *Alpha* dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,953 yang berarti nilainya lebih dari 0,60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (x) dari kuesioner tersebut adalah reliabilitas atau berkorelasi tinggi dan dapat diterima sebagai jawaban yang layak.

Tabel 11 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepuasan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,869	7

Berdasarkan hasil dari uji reabilitas diatas, diketahui bahwa nilai *Alpha* dari variabel tingkat kepuasan sebesar 0,869 yang berarti lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel tingkat kepuasan anggota (y) dari kuesioner tersebut adalah reliabilitas atau berkorelasi tinggi dan dapat diterima sebagai jawaban yang layak.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui nilai residual yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Uji

Kolmogorov-Smirnov. Berikut adalah hasil dari uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov :

Tabel 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,62805445
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,093
	Negative	-,085
Test Statistic		,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) yang dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 yaitu 0,200. Dimana data dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

3. Uji Linearitas

Uji Linearitas berfungsi untuk mengetahui apakah antara variabel x dan variabel y mempunyai hubungan yang linier atau signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam regresi linier. Berikut merupakan table hasil uji linearitas menggunakan SPSS versi 25 dengan *Test For Linearty* pada taraf signifikansi 0,05:

Tabel 13 Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TINGKAT KEPUASAN * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups	(Combine d)	631,908	12	52,659	170,755	,000
		Linearity	622,268	1	622,268	2017,801	,000
		Deviation from Linearity	9,639	11	,876	2,841	,005
	Within Groups		17,578	57	,308		
	Total		649,486	69			

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan variabel tingkat kepuasan anggota terdapat hubungan yang linier. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4. Regresi Linier Sederhana

Setelah dilakukan penelitian dalam uji normalitas dan uji linearitas menghasilkan data yang normal, baik kualitas pelayanan maupun tingkat kepuasan. Maka selanjutnya analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 25 dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana yaitu : $Y = a + bX$.

Tabel 14 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,279	,785		1,630	,108
	KUALITAS PELAYANAN	,446	,011	,979	39,430	,000

a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN

Dari tabel di atas, didapatkan persamaan regresi berupa $Y = 1,279 + 0,446X$. Berdasarkan persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) dan nilai dari koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1,279. Hasil dari koefisien variabel tersebut tidak mempunyai tanda *negative* meskipun nilai dari kualitas pelayanan ditingkatkan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mendorong peningkatan dalam kepuasan anggota.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji T

Uji t adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independent secara individual terhadap variabel dependen berdasarkan pada nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ dan uji t dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Berdasarkan variabel dalam penelitian, maka uji t ini akan menguji variabel kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan anggota dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- a. H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.
- b. H_1 = Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Tabel 16 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,279	,785		1,630	,108
	KUALITAS PELAYANAN	,446	,011	,979	39,430	,000

a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN

Berdasarkan hasil olah data diatas nilai dari $t_{hitung} = 39,430 > t_{tabel} = 0,00$, dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.

2. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui bahwa seberapa besar kemampuan yang dapat dijelaskan variabel independent terhadap variabel dependen, berikut merupakan hasil yang didapatkan setelah melakukan pengukuran menggunakan SPSS :

Tabel 17 Koefisien Determinasi (R²)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,979 ^a	,958	,957	,633

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan besar angka R *Square* yaitu 0,958 atau 95,8 persen. Hal ini menggambarkan bahwa variabel lain berkontribusi sebesar 4,2 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta menunjukkan adanya pengaruh sebesar 0,958 atau 95,8%.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian dalam skripsi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dibentuk oleh Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 70 anggota koperasi. Besarnya pengaruh langsung antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel tingkat kepuasan anggota secara statisik yaitu sebesar 95,8 persen yang dibuktikan melalui uji koefisien determinasi. Selain itu, nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,00 sehingga didapatkan jawaban dari hasil hipotesis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota diterima.

Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa kepuasan anggota terhadap Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid terbentuk karena

pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi sangat loyal, anggota yang berperan sebagai pengguna layanan dari jasa yang diberikan oleh koperasi merasa terbantu dengan adanya layanan tersebut. Selain terdapat ruang kantor koperasi yang nyaman, serta terdapat berbagai pendukung yang memadai, penampilan pengurus yang rapih dan sopan sehingga membuat anggota koperasi merasakan adanya bukti langsung dari pelayanan yang memuaskan dari Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid ini, terdapat juga beberapa kegiatan yang setiap minggu nya dilakukan oleh para anggota. Seperti kegiatan pendampingan lapangan yang dimana terdapat majelis yang dalam kegiatannya anggota bisa menyampaikan aspirasinya, serta anggota dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai kewirausahaan dan keagamaan. Anggota juga bisa melakukan transaksi keuangan nya dalam majelis tersebut.

Pelayanan yang diberikan tersebut bukan hanya sebatas marketing dalam berbisnis, melainkan sebagai ajang silaturahmi antar anggota. Anggota juga merasa mudah dalam melakukan hubungan dengan pengurus koperasi dikarenakan pengurus mampu memberikan perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan anggota dengan baik. Selain itu koperasi dapat dipercaya oleh anggota karena memiliki pengurus yang berpengetahuan dan memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya. Beberapa hal tersebutlah yang meyakini bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap anggotanya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini dan hasil analisis yang telah dilakukan, serta didukung oleh teori yang telah dimuat pada bab-bab sebelumnya. Maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta. Hal tersebut berdasarkan hasil uji hipotesis, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota sebesar 0,958 atau 95,8% pada perhitungan koefisien determinasi. Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa kepuasan anggota terhadap Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid terbentuk karena terdapat ruang kantor koperasi yang nyaman, serta terdapat berbagai pendukung yang memadai dan penampilan pengurus yang rapih dan sopan sehingga membuat anggota koperasi merasakan adanya bukti langsung dari pelayanan yang memuaskan dari Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid ini. Anggota juga merasa mudah dalam melakukan hubungan dengan pengurus koperasi dikarenakan pengurus mampu memberikan perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan anggota dengan baik. Selain itu koperasi dapat dipercaya oleh anggota karena

memiliki pengurus yang berpengetahuan dan memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya. Beberapa hal tersebutlah yang meyakini bahwa kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap anggotanya.

B. Saran-saran

Adapun saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Bagi Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid Jakarta

Pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi sudah sangat baik, tetapi harus tetap ditingkatkan agar lebih baik lagi dan tidak kalah dengan lembaga keuangan lain dalam memberikan pelayanan terhadap anggota maupun calon anggota.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap objek maupun dalam sudut pandang yang berbeda untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota baik itu melalui kualitas pelayanan yang sama maupun melalui pengukuran yang berbeda dengan menggunakan kualitas pelayanan menurut para ahli.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta. 2007.
- Arikunto, Suharmisi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Fatihudin dan Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish. 2019.
- Fauzi, Mohammad. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Walisongo Press. 2009.
- Gaspersz., Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2016.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo. 2006.
- Indasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafinda Persada. 2005.
- Kotler dan Keller. *Marketing Management Edisi 14 Global Edition*. Pearson: Prentice Hall. 2012.
- Kotler, et.al. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Edisi 8*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 1991.

- Kuswana, Dadang. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pustaka Setia. 2011.
- Lovelock, et.al. *Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan II*. Jakarta: Indeks. 2007.
- Lupiyoadi, Rambat . *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
- Muljono, Djoko. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta: Andi Offset. 2012.
- Murata, Sachiko dan William C Chittick. *Trilogi Islam: Islam, Iman dan Ihsan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 1997.
- Rudianto. *Akuntansi Koperasi Edisi kedua*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Sinaga, Pariaman. et.al. *Koperasi Dalam Sorotan Peneliti*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2008.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Degan Perbandingan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Tampubolon, Manahan P. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 1996.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chanda. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 1996.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi. 2011.
- Widjaja Tunggal, Amin. *Akuntansi Untuk Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta. 1995.
- Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

Jurnal

- Afrizal, *Analisis Pengaruh Sistem Total Quality Service dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ibu Hj. Kokom di Tangerang*. Skripsi pada Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta: t.d. 2009.
- Anisa, Putri Wahyu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Setia Kawan*. Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: t.d. 2016.
- Bramantio. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (WOM) Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri, Kota Bekasi, Jawa Barat*. Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta: t.d. 2017.
- Fatimah dan Darna, *Peranan Koperasi dalam Mendukung Permodalan Usaha Kecil dan Mikro*. Dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 10(3).
- Fatmawati dan Zainab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik*. Dalam Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif. 5(2) 2020.
- Fauziyyah, Firda Rini. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (DAMAR) Semarang Terhadap Kepuasan Anggota*. Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang: t.d. 2018.
- Hidayat, Rachmat. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri*. Dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 11(1). 2009.
- Kusdayanti, Niken. *Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo*. Skripsi pada Program Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: t.d. 2018.
- Ningsih, Nur Sri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Karyawan (Studi Pada Koperasi Karyawan PT. Vale)*. Skripsi Pada Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, Palopo: t.d. 2019.
- Pamura, Daud . *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)*, Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Medan Area, Medan: t.d. 2018.

- Parasuraman dan Zeithaml. *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Costumer Perceptions Of Service Quality*. Dalam *Journal Of Retailing*. 64(1) 1988.
- Parasuraman, A, Berry. L & Zeithaml. V. *Servqual: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Dalam *Journal Of Retailing*, 64(1) 198.
- Ruswandi, Dina Maulidia. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Tamansari dan Green Café Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan)*. Skripsi Pada Program Sarjana Universitas Pasundan, Bandung: 2019.
- Sa'diyah, Halimatus. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi "Sumber Makmur" Berbasis Syariah di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi*. Skripsi Pada Program Sarjana Institut Agama Islam Ponorogo, Ponorogo: t.d. 2018.
- Siregar, Abi Pratiwa. *Dampak Otonomi Daerah dan Pemekaran Wilayah Terhadap Koperasi di Indonesia*. *Berkas Ilmiah Agribisnis Agridevina*. 8(1). 2019.
- Siregar, Abi Pratiwa. *Kinerja Koperasi di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Pertanian Tropika dan Subtropika*. 5 (1) 2020.
- Sitepu dan Hasyim. *Perkembangan Ekonomi Koperasi di Indonesia*. *Niagawan*. 7(2). 2018.
- Syafitri, Ilma Dwina. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Unit Simpan Pinjam Koperasi (Studi Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijaya)*. Dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. 4(2) 2016.
- Syarifah, Anita Itsna Nur. *Analisis Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam*. *Economic Education Analysis Journal*. 4(3) 2015.
- Tufail, Ilfan. *Kualitas Layanan Terpadu (Total Quality Service), Definisi, Konsep, dan Pandangan Islam Pada Instansi Pendidikan*. *Jurnal Tqs New*, 2(3)
- Waldan, Raziki. *Total Quality Manajemen Dalam Perspektif Islam*. *Journal Of Internasional Conference On Religion, Humanity dan Development*. 8 (3)

Website

Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK), diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/> , pada tanggal 20 Agustus 2021.

Badan Pusat Statistik (BPS), diakses dari <https://www.bps.go.id/> , pada tanggal 20 Agustus 2021.

Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid, diakses dari <https://kopmudt.com/> , pada tanggal 22 Agustus 2021.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Profil Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Lama Menjadi Anggota :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

Intruksi Umum

- Responden dimohon untuk mengisi kolom profil responden terlebih dahulu sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner
- Responden dimohon untuk mengisi kuesioner dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan
- Pilihlah satu jawaban yang menurut saudara/i paling tepat dengan memberi tanda (✓) sesuai dengan kondisi yang sebenarnya sesuai dengan pendapat anda

Predikat	Pernyataan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan						
Bukti Langsung (Tangible)						
1	Ruang kantor KOPMU-DT yang nyaman dan bersih serta lokasi koperasi yang mudah dijangkau					
2	Koperasi KOPMU-DT memiliki peralatan dan berbagai kebutuhan pendukung serta fasilitas kantor yang memadai					
3	Pengurus KOPMU-DT berpenampilan rapih dan menarik					
Keandalan (Reliability)						
4	Pengurus Koperasi KOPMU-DT memberikan layanan tepat waktu					
5	Pengurus KOPMU-DT menjelaskan produk-produk yang ditawarkan secara jelas dan mengarahkan anggota terhadap peluang peluang usaha					
6	Pengurus KOPMU-DT memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
7	Pengurus KOPMU-DT berinisiatif untuk membantu anggota					
8	Pengurus KOPMU-DT siap untuk merespon permintaan anggota					

9	Pengurus KOPMU-DT memberikan pelayanan secara cepat dan tepat					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
10	Pengurus KOPMU-DT jujur dan dapat dipercaya					
11	Pengurus KOPMU-DT memiliki pengetahuan yang luas					
12	Pengurus KOPMU-DT memiliki keterampilan dalam bidangnya					
	Empati (<i>Empathy</i>)					
13	Pengurus KOPMU-DT dan anggota memiliki hubungan yang baik					
14	Pengurus KOPMU-DT berkomunikasi dengan baik kepada anggota					
15	Pengurus KOPMU-DT memahami kebutuhan anggota					
	Kepuasan Pelanggan					
	Kepuasan General (<i>Overall Satisfaction</i>)					
16	Anggota KOPMU-DT merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh koperasi					
17	Anggota KOPMU-DT merasa puas dengan jasa dan produk yang ditawarkan oleh koperasi					
18	Anggota KOPMU-DT merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh pengurus					
	Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation Of Expectation</i>)					

19	Anggota koperasi KOPMU-DT merasa bangga dengan produk dan jasa yang berikan koperasi					
20	Anggota KOPMU-DT merasa sesuai antara ekspektasi yang diharapkan dengan kinerja yang diberikan					
21	Anggota KOPMU-DT merasa terbantu oleh adanya koperasi					
	Perbandingan dengan Situasi Ideal <i>(Comparison to Ideal)</i>					
22	Produk yang diberikan KOPMU-DT sesuai dengan harapan anggota					

40	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60
42	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	69
43	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	69
44	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
45	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	67
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	72
49	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
50	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
51	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	69
52	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	71
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
56	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	66
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
58	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	67
59	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	67
60	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	65
61	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	67
62	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
63	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	69
64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
65	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	69
66	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
67	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	66
68	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
70	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	69

No	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	total Y
1	5	4	5	5	4	5	5	33
2	5	5	4	5	4	4	5	32
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	5	4	4	5	5	5	5	33
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	5	4	4	5	5	4	5	32

9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	5	5	5	5	4	5	5	34
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	3	3	3	3	3	3	3	21
16	5	4	5	5	5	5	5	34
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	3	3	3	3	2	3	4	21
19	4	5	3	3	5	5	3	28
20	5	5	4	5	5	5	5	34
21	5	5	4	5	4	5	5	33
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	5	4	5	4	5	4	5	32
24	5	4	5	5	5	5	5	34
25	4	5	3	4	4	4	4	28
26	5	4	3	4	4	4	4	28
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	5	5	5	5	5	4	5	34
29	4	4	4	4	5	4	4	29
30	5	4	5	5	5	5	5	34
31	4	5	4	4	3	4	4	28
32	5	5	4	5	5	5	5	34
33	5	5	4	5	4	5	5	33
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	5	5	5	5	4	5	34
36	5	5	5	4	5	5	5	34
37	4	4	4	3	5	4	4	28
38	5	4	5	4	5	4	4	31
39	4	5	4	4	3	4	4	28
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	4	4	3	4	5	4	4	28
42	5	4	4	5	4	5	4	31
43	5	4	5	5	5	4	5	33
44	5	4	4	4	4	4	4	29
45	4	5	4	4	5	5	5	32
46	4	4	4	4	4	5	3	28
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	5	5	5	4	5	4	5	33
49	5	4	5	5	5	5	5	34

50	4	4	4	4	4	5	4	29
51	4	5	4	5	4	4	5	31
52	5	4	5	4	4	5	5	32
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	5	5	5	5	4	5	34
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	5	4	4	4	5	5	31
57	5	5	5	4	5	5	5	34
58	5	4	5	4	5	4	5	32
59	5	5	5	4	4	5	4	32
60	4	5	4	4	5	4	4	30
61	4	4	4	5	5	5	5	32
62	5	5	4	5	4	5	5	33
63	5	5	5	4	5	4	5	33
64	5	4	5	5	5	5	5	34
65	4	5	4	5	5	5	5	33
66	5	5	5	5	4	5	5	34
67	5	5	4	4	5	4	5	32
68	5	4	4	4	5	4	4	30
69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	5	5	4	4	5	4	5	32

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TOTAL_Y
Y.1	Pearson	1	,369**	,697**	,632**	,543**	,453**	,654**	,824**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.2	Pearson	,369**	1	,316**	,385**	,301*	,407**	,446**	,604**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,002		,008	,001	,011	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.3	Pearson	,697**	,316**	1	,551**	,496**	,454**	,646**	,800**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,008		,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.4	Pearson	,632**	,385**	,551**	1	,384**	,578**	,720**	,808**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,001	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.5	Pearson	,543**	,301*	,496**	,384**	1	,365**	,475**	,690**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,000	,001		,002	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.6	Pearson	,453**	,407**	,454**	,578**	,365**	1	,429**	,696**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002		,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.7	Pearson	,654**	,446**	,646**	,720**	,475**	,429**	1	,830**
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTAL_Y	Pearson	,824**	,604**	,800**	,808**	,690**	,696**	,830**	1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Statistics

	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	TOTAL_X
N Valid	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Mis sing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,67	4,59	4,64	4,53	4,53	4,69	4,57	4,61	4,61	4,64	4,59	4,57	4,57	4,64	4,63	69,09
Std. Error of Mean	0,063	0,066	0,064	0,086	0,083	0,072	0,069	0,065	0,062	0,064	0,063	0,066	0,080	0,064	0,079	0,805
Median	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	71,50
Mode	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Std. Deviation	0,531	0,551	0,539	0,717	0,531	0,603	0,579	0,546	0,519	0,539	0,525	0,554	0,672	0,539	0,663	6,735
Variance	0,282	0,304	0,291	0,514	0,282	0,364	0,335	0,298	0,269	0,291	0,275	0,306	0,451	0,291	0,440	45,355
Range	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	30
Minimum	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	45
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Sum	327	321	325	317	317	328	320	323	323	325	321	320	325	325	324	4836

X.1

	Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val id Netral	2	2,9	2,9	2,9
Setu ju	19	27,1	27,1	30,0
San gat Setu ju	49	70,0	70,0	100,0
Tota l	70	100,0	100,0	

X.9

	Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val id Netral	1	1,4	1,4	1,4
Setu ju	25	35,7	35,7	37,1
San gat Setu ju	44	62,9	62,9	100,0
Tota l	70	100,0	100,0	

X.2

	Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val id Netral	2	2,9	2,9	2,9
Setu ju	25	35,7	35,7	38,6

X.10

	Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val id Netral	2	2,9	2,9	2,9
Setu ju	21	30,0	30,0	32,9

	San gat Setu ju	43	61,4	61,4	100,0
	Tota l	70	100, 0	100, 0	

	San gat Setu ju	47	67,1	67,1	100,0
	Tota l	70	100, 0	100, 0	

X.3

		Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val id	Netr al	2	2,9	2,9	2,9
	Setu ju	21	30,0	30,0	32,9
	San gat Setu ju	47	67,1	67,1	100,0
	Tota l	70	100, 0	100, 0	

X. 11

		Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Vali d	Netr al	1	1,4	1,4	1,4
	Setu ju	27	38,6	38,6	40,0
	San gat Setu ju	42	60,0	60,0	100,0
	Tota l	70	100, 0	100, 0	

X.4

		Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val id	Tida k Setu ju	2	2,9	2,9	2,9
	Netr al	3	4,3	4,3	7,1
	Setu ju	21	30,0	30,0	37,1
	San gat Setu ju	44	62,9	62,9	100,0
	Tota l	70	100, 0	100, 0	

X.12

		Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Vali d	Netr al	2	2,9	2,9	2,9
	Setu ju	26	37,1	37,1	40,0
	San gat Setu ju	42	60,0	60,0	100,0
	Tota l	70	100, 0	100, 0	

X.5

		Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Val id	Netr al	1	1,4	1,4	1,4
	Setu ju	31	44,3	44,3	45,7

X.13

		Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumula tive Percent
Vali d	Tida k Setu ju	2	2,9	2,9	2,9
	Netr al	1	1,4	1,4	4,3
	Setu ju	22	31,4	31,4	35,7

	Sangat Setuju	38	54,3	54,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

	Sangat Setuju	45	64,3	64,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X.6

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Netral	5	7,1	7,1	7,1
	Setuju	12	17,1	17,1	24,3
	Sangat Setuju	53	75,7	75,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X.14

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Netral	2	2,9	2,9	2,9
	Setuju	21	30,0	30,0	32,9
	Sangat Setuju	47	67,1	67,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X.7

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Netral	3	4,3	4,3	4,3
	Setuju	24	34,3	34,3	38,6
	Sangat Setuju	43	61,4	61,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X.15

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Tidak Setuju	2	2,9	2,9	2,9
	Netral	1	1,4	1,4	4,3
	Setuju	18	25,7	25,7	30,0
	Sangat Setuju	49	70,0	70,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

X.8

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Valid	Netral	2	2,9	2,9	2,9
	Setuju	23	32,9	32,9	35,7
	Sangat Setuju	45	64,3	64,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TOTAL_Y
N	Valid	70	70	70	70	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,70	4,59	4,44	4,51	4,60	4,57	4,67	32,09
Std. Error of Mean		0,062	0,066	0,078	0,073	0,077	0,066	0,067	0,367
Median		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	33,00
Mode		5	5	5	5	5	5	5	35
Std. Deviation		0,521	0,551	0,651	0,608	0,646	0,554	0,557	3,068
Variance		0,271	0,304	0,424	0,369	0,417	0,306	0,311	9,413
Range		2	2	2	2	3	2	2	14
Minimum		3	3	3	3	2	3	3	21
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	35
Sum		329	321	311	316	322	320	327	2246

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,9	2,9	2,9
	Setuju	17	24,3	24,3	27,1
	Sangat Setuju	51	72,9	72,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,4	1,4	1,4
	Netral	3	4,3	4,3	5,7
	Setuju	19	27,1	27,1	32,9
	Sangat Setuju	47	67,1	67,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Y.6

Valid	Netral	2	2,9	2,9	2,9
	Setuju	25	35,7	35,7	38,6
	Sangat Setuju	43	61,4	61,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,9	2,9	2,9
	Setuju	26	37,1	37,1	40,0
	Sangat Setuju	42	60,0	60,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	8,6	8,6	8,6
	Setuju	27	38,6	38,6	47,1
	Sangat Setuju	37	52,9	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	4,3	4,3	4,3
	Setuju	17	24,3	24,3	28,6
	Sangat Setuju	50	71,4	71,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	5,7	5,7	5,7
	Setuju	26	37,1	37,1	42,9
	Sangat Setuju	40	57,1	57,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

TOTAL_Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	2	2,9	2,9	2,9

28	10	14,3	14,3	17,1
29	3	4,3	4,3	21,4
30	2	2,9	2,9	24,3
31	4	5,7	5,7	30,0
32	10	14,3	14,3	44,3
33	9	12,9	12,9	57,1
34	14	20,0	20,0	77,1
35	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Lampiran 4 Output SPSS Uji Persyaratan Analisis dan Uji Hipotesis

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,62805445
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,093
	Negative	-,085
Test Statistic		,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

Uji Liabilitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TINGKAT KEPUASAN * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups	(Combine d)	631,908	12	52,659	170,755	,000
		Linearity	622,268	1	622,268	2017,801	,000
		Deviation from Linearity	9,639	11	,876	2,841	,005
	Within Groups		17,578	57	,308		
	Total		649,486	69			

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,279	,785		1,630	,108
	KUALITAS PELAYANAN	,446	,011	,979	39,430	,000

a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,279	,785		1,630	,108
	KUALITAS PELAYANAN	,446	,011	,979	39,430	,000

a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,979 ^a	,958	,957	,633

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN

Lampiran 5 Permohonan Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. K.H. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ¹⁹⁹ F.6-UMJ/IX/2021
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 23 Shafar 1443 H
30 September 2021 M

Yth.
Bapak Dr. Abdul Ghoni, M.M.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ

di
Tempat

Assalamu'alaikum W.W.

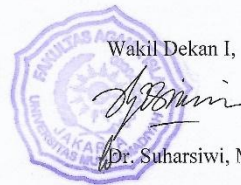
Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : ADELLA SASKIA FAUZIAH
Nomor Pokok : 2018570030
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Analisis Kualitas Layanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi (Studi Kasus Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhid Cabang Jakarta)*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan termakasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum W.W.*



Wakil Dekan I,

Dr. Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS

Lampiran 6 Permohonan Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : F.6.-UMJ/III/2022

Jakarta, 30 Rajab 1443 H

Hal : Permohonan Riset/Penelitian

03 Maret 2022 M

Kepada Yth.
Ketua Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid
Cluster Sudimara Bintaro Blok F14, Jombang, Ciputat, Tangerang Selatan

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : ADELLA SASKIA FAUZIAH
Nomor Pokok : 2018570030
Tempat Tgl/Lahir : Tangerang, 5 September 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. HP : 083877925917

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Riset/Penelitian tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

"Analisis Kualitas Layanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi di Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhiid"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. Suharsiwi, M.Pd.

Tembusan:
Dekan (Sebagai Laporan)

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA FAKULTAS AGAMA ISLAM




STATUS : TERAKREDITASI

Kampus FAI-UMI, Jl. KH. Ahmad Dahlan Cirenden Ciputat, Jakarta Selatan
Telp./Fax. : (021) 7441 887, Kontak@fai-umj.ac.id - Website : fai.umj.ac.id
E-mail : faiumj@gmail.com - Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : ADELLA SASKIA FAUZIAH
No. Pokok : 2018570030
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi (Studi Kasus Koperasi Pemberdayaan Ummat Daarut Tauhid Cabang Jakarta)
Pembimbing : Bapak Dr. Abdul Cheni, M.M.
Tgl. Berakhir : 30 September s.d. 30 Maret 2021

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
1.	21/10/2021	- Pembahasan mengenai proposal Penelitian	- membuat 10 penelitian terdahulu yang relevan - share proposal revisi terakhir	
2.	03/11/2021	- menyerahkan Penelitian terdahulu dan membahas judul		
3.	8/11/2021	- membahas Penelitian terdahulu yang relevan	- membuat kisi-kisi instrumen - memasukkan poin mengenai Koperasi di bab 3 merujuk pada skripsi ² sebelumnya.	
4.	11/11/2021	- membahas kisi-kisi instrumen		
5.	03/12/2021	- membahas aplikasi untuk Pengolahan Data		
6.	11/03/2022	- mengajukan bab 4 dan membahas kendalanya.		
7.	20/03/2022	- mengajukan skripsi bab 1-5.		

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
8.	22/03/2022	membahas mengenai sampel penelitian		
9.	25/03/2022	membahas mengenai kesimpulan	- Kesimpulan dijawab secara keseluruhan baru dirinci	
10.	30/03/2022	mengajukan acc skripsi untuk diujikan		

Acc ujm



M. Agus W.

30 Maret 2022

- Catatan :**
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
 2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
 3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Keterangan Diri

1. Nama Lengkap : Adella Saskia Fauziah
2. Nama Panggilan : Adella
3. Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 05 September 2000
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Alamat : Kp Jurang Mangu Rt 004/02 No. 65 Kode Pos
15223 Kelurahan Jurang Mangu Barat, Kecamatan Pondok Aren, Kota
Tangerang Selatan, Banten
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No. Handphone : 083877925917
9. Email : adellasaskia05@gmail.com

B. Pendidikan Formal

1. SD (2006-2012) : MI Maraqil Falah
2. SMP (2012-2015) : SMP Adzkia Islamic School
3. SMA (2015-2018) : SMA Adzkia Islamic School
4. S1 (2018-2022) : Universitas Muhammadiyah Jakarta

C. Riwayat Organisasi

1. Anggota HMP Manajemen Perbankan Syariah Universitas
Muhammadiyah Jakarta (2018-2019)

D. Riwayat Bekerja

1. Magang, PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah, 2022
2. Kader JKN, BPJS Kesehatan, 2021-2022