

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah Artha Mulya Solokuro
Lamongan)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**ALDILA ALIFFIA IS SYA AGUSTINA
20402118**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
TAHUN 2026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah Artha Mulya Solokuro
Lamongan)**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh :
ALDILA ALIFFIA IS SYA AGUSTINA
20402118

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah Artha Mulya Solokuro
Lamongan)**

Ditulis Oleh :

**ALDILA ALIFFIA IS SYA AGUSTINA
20402118**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, M.HUM.
NIP. 199303062019032016

NOTA DINAS

Kediri, 20 Mei 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
Di-
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Aldila Aliffia Is Sya Agustina

Nim : 20402118

Judul : “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Mulya Solokuro Lamongan)**”

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami sependapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum, atas kesedian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, M.HUM.
NIP. 199303062019032016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 06 Juli 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Di-

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Aldila Aliffia Is Sya Agustina

Nim : 20402118

Judul : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Artha Mulya Solokuro Lamongan)”**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami sependapat bahwa skripsi tersebut sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan 23 Juni 2026 kami dapat menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, M.HUM.
NIP. 199303062019032016

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah Artha Mulya Solokuro
Lamongan)

ALDILA ALIFFIA IS SYA AGUSTINA
NIM. 20402118

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, Pada tanggal 23 Juni 2026
Tim Penguji

1. Penguji Utama
Sayekti Indah K. SE, M.Akun
NIP.199107172019032020


(.....)

2. Penguji I
Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 197405282003122001


(.....)

3. Penguji II
Erawati Dwi Lestari, M.HUM.
NIP. 199303062019032016


(.....)

Kediri, 08 Juli 2026



Prof. Imam Annas Mushlih, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

MOTTO

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldila Aliffia Is Sya Agustina

NIM : 20402118

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Mei 2026

Kediri, 20 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Aldila Aliffia Is Sya Agustina
NIM. 20402118

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran. Keberhasilan penulis tentu tidak luput dari bantuan berbagai pihak lain, oleh karena itu penulis mempersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Ibu Isrotul Ainayah dan Bapak Sain yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat, serta doa yang tidak pernah putus untuk kemudahan, kelancaran dan kesuksesan anaknya.
2. Untuk Adik Saya Muhammad Dimas Dwi Cahyono dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan semangat kepada penulis
3. Kepada Dosen Pembimbing saya Ibu Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Ibu Erawati Dwi Lestari M. Hum yang telah memberikan ilmunya, dukungan, nasihat, serta meluangkan waktunya untuk membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Untuk teman-teman saya baik di Kediri atau di Lamongan terima kasih sudah menemani saya baik sedih maupun senang, serta memberikan dukungan, motivasi dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk seluruh teman-teman seperjuangan program studi Perbankan Syariah angkatan 2020 dan 2021 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
6. Untuk teman-teman saya yang selalu meluangkan waktu untuk menjemput atau mengantar saya di stasiun atau terminal serta meminjamkan laptopnya kepada saya dimasa skripsi Terima kasih banyak.

7. Untuk Saudara Nanang Agus Riyanto terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya sampai saat ini.
8. Terakhir untuk saya sendiri Aldila Aliffia Is Sya Agustina Terima Kasih telah berjuang sampai detik ini dan akan berjuang seterusnya.

ABSTRAK

Aldila Aliffia Is Sya Agustina, Dosen Pembimbing Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M. dan Erawati Dwi Lestari, M.Hum.: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota (Studi pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah Artha Mulya Solokuro Lamongan), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, 2026.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi Simpan Pinjam Syariah, Artha Mulya Solokuro Lamongan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota pada koperasi syariah. Kepuasan anggota merupakan salah satu indikator keberhasilan koperasi dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas anggotanya. Oleh karena itu, koperasi perlu memberikan produk yang berkualitas serta pelayanan yang baik agar kebutuhan dan harapan anggota dapat terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) Artha Mulya Solokuro Lamongan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 4.956 anggota KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan, dengan sampel sebanyak 326 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Secara parsial, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai t hitung sebesar 9,481 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai t hitung sebesar 9,113 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai F hitung sebesar 578,051 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,785, yang berarti kualitas produk dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan anggota sebesar 78,5%, sedangkan sisanya sebesar 21,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota pada KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota (studi pada koperasi simpan pinjam Artha Mulya Solokuro Lamongan)”. Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang berkontribusi dan berperan sangat penting dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M,Ag. Selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI., MEI selaku Kaprodi Perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan berupa kritik dan saran dengan penuh kesabaran dan ketulusan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Erawati Dwi Lestari, M.HUM. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan berupa kritik dan saran dengan penuh kesabaran dan ketulusan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh dosen Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, yang telah mendedikasikan ilmu pengetahuan serta membagikan pengalaman berharga yang memberikan manfaat besar bagi penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
MOTTO	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Definisi Operasional.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Deskripsi Teori	15
1. Kualitas Produk.....	15
2. Kualitas Pelayanan.....	16
3. Kepuasan Anggota.....	17
4. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Anggota.....	18
5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota.....	19
6. Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota	19
B. Kerangka Berpikir	20
C. Hipotesis Penelitian.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Metodologi Penelitian	22
B. Lokasi Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian	23
D. Data dan Sumber Data.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Instrumen Penelitian.....	26
1. Skala Pengukuran Kualitas Produk.....	26
2. Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	27
3. Skala Pengukuran Kepuasan Anggota.....	28
G. Teknik Analisis Data	29
H. Statistik Deskriptif Hipotetik	33
I. Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Gambaran Umum	37
1. Sejarah	37
2. Visi dan Misi.....	38
3. Nilai-Nilai yang Dipegang Koperasi	38
4. Struktur Organisasi	39
5. Produk dan Layanan Koperasi.....	39
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	41
C. Deskripsi Data	42
1. Uji Instrumen	42
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
3. Statistika Deskriptif	53
4. Analisis Linier Berganda	58
BAB V PEMBAHASAN	63
A. Kualitas Produk di KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan	63
B. Kualitas Pelayanan di KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan	66
C. Kepuasan Anggota di KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan	68
D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pada KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan.....	71

E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan	74
F. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan.....	76
BAB VI PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	81
1. Bagi Koperasi	81
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN - LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Koperasi Syariah Kecamatan Solokuro	2
Tabel 1. 2 Perbandingan KSPS Atha Mulya Dan KSPS Surya Raharja.....	3
Tabel 1. 3 Jumlah Anggota KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan	5
Tabel 1. 4 Data insentitas transaksi KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan.....	6
Tabel 1. 5 Alasan anggota memilih KSPS Artha Mulya	7
Tabel 1. 6 Indikator Kualitas Produk	13
Tabel 1. 7 Indikator Kualitas Pelayanan	14
Tabel 1. 8 Indikator Kepuasan Nasabah	14
Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir.....	21
Tabel 3. 1 <i>Blueprint</i> Skala Pengukuran Kualitas Produk.....	27
Tabel 3. 2 <i>Blueprint</i> Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 3. 3 <i>Blueprint</i> Skala Pengukuran Kepuasan Anggota	29
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Skala Kualitas Produk.....	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Produk	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Skala Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Skala Kepuasan Anggota	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Data.....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Durbin-Watson	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4. 12 Analisis Hipotetik Variabel Kualitas Produk.....	53
Tabel 4. 13 Tabel Kategorisasi Variabel Kualitas Produk	54
Tabel 4. 14 Analisis Hipotetik Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4. 15 Tabel Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 16 Analisis Hipotetik Variabel Kepuasan Anggota	57
Tabel 4. 17 Tabel Kategorisasi Variabel Kepuasan Anggota	57
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Linier Berganda	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji Statistik t.....	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	61
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Struktur Organisasi KSPS Artha Mulya.....	39
Gambar 3 Hasil Uji Hetero Kedastisitas Scatterplot.....	52