

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KOPERASI SYARI'AH SERBA USAHA
HARUM DHAHA KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)



Disusun Oleh :
MIFTACHUL AMILIN
NIM. 9313 065 10

**JURUSAN SYARI'AH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KOPERASI SYARI'AH SERBA USAHA
HARUM DHAHA KEDIRI**

Disusun Oleh :
MIFTACHUL AMILIN
NIM. 9313 065 10

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP.19750101 199803 1 002

Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M
NIP: 19771225 200901 2 006

NOTA DINAS

Kediri, 9 Oktober 2015

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : MIFTACHUL AMILIN

NIM : 9313 065 10

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI SYARI'AH
SERBA USAHA HARUM DHAHA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP.19750101 199803 1 002

Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M
NIP: 19771225 200901 2 006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Oktober 2015

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi

Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : MIFTACHUL AMILIN

NIM : 9313 065 10

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI SYARI'AH
SERBA USAHA HARUM DHAHA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober 2015 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP.19750101 199803 1 002

Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M
NIP: 19771225 200901 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KOPERASI SYARI'AH SERBA USAHA
HARUM DHAHA KEDIRI**

Disusun Oleh :
MIFTACHUL AMILIN
NIM. 9313 065 10

Telah Munaqosah di Depan Sidang Munaqosah Sekolah Tinggi Agama Islam

Negeri (STAIN) Kediri Pada Tanggal 10 Oktober 2015

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, S.E., MM (.....)
NIP. 19730113 200312 2 001

2. Penguji I

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI (.....)
NIP. 19750101 199803 1 002

3. Penguji II

Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006

Mengesahkan
Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM
NIP.19680714 199703 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan ihlas untuk:

Kedua orang tuaku yang begitu besar jasanya mengasuh dan mendidik ananda sampai dewasa, serta atas bantuan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya di STAIN Kediri.

Kepada seluruh guruku yang telah memberikan ilmunya kepada ku

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi tepat pada waktunya, guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) pada jurusan Syari'ah.

Sholawat dan salam semoga Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sebagai pendidik agung dan rahmat bagi umat seluruh alam. Demikian juga atas keluarga, sahabat-sahabat dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Dengan selesainya skripsi ini, ucapan terima kasih tidak cukup penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis, terutama kepada :

1. Ketua STAIN Kediri dan Ketua Jurusan Syari'ah beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongannya sehingga penulis selesai studi.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslih, M.H.I, dan Ibu Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang disela-sela kesibukannya telah rela meluangkan waktu untuk membimbing hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Kawan-kawan Mahasiswa STAIN Kediri yang senasib dan seperjuangan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga pertemanan kita selama ini kekal dan mendapat berkah dari Allah SWT.
5. Dan semua pihak yang ikut dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam tulisan ini.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan, hanya do'a semoga Allah yang akan memberikan balasan yang setimpal.

Akhirnya penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan koreksi, saran, bimbingan, pengarahan, kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis memohon taufiq dan hidayah-Nya semoga skripsi ini memberi manfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Kediri, 25 September 2015

Penulis

ABSTRAK

Miftachul Amilin, 9313 065 10. Dosen Pembimbing I Dr. Imam Annas Mushlihin, M.H.I Pembimbing II Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. Jurusan Syari'ah Program Studi Ekonomi Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri, 2015.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Anggota

Koperasi Jasa Keuangan Syariah Serba dapat Usaha Harum Dhaha Kediri sebagai lembaga keuangan syari'ah dituntut harus memberikan kualitas pelayanan yang prima dan unggul. Hal tersebut sangat mempengaruhi anggota, karena anggota bisa beralih ke lembaga lain yang memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Pada dasarnya kepuasan anggota dapat diraih salah satunya dengan memberikan kualitas layanan yang baik. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimanakah tingkat kualitas layanan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri? (2) Bagaimanakah tingkat kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri? (3) Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri?

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang memakai jenis penelitian korelasional, populasi sebanyak 234 anggota dan sampelnya berjumlah 47 anggota. Metode pengumpulan datanya adalah: angket, dan dokumentasi. Teknik pengujian data yang dipergunakan adalah uji regresi sederhana.

Hasil Penelitian ini adalah (1) Tingkat kualitas layanan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri dapat dilihat dari tanggapan responden yang berjumlah 47 orang anggota dapat diketahui bahwa nilai rata-rata (*mean*) variabel kualitas layanan adalah sebesar 35,11. Hal ini berarti kualitas layanan dalam kategori **tinggi** karena berada pada interval 31-40 yang menunjukkan prosentase tinggi. (2) Tingkat kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri dapat dilihat dari tanggapan responden bahwa kategori kepuasan anggota berdasarkan rata-rata (*mean*) dari variabel kepuasan anggota adalah sebesar 35,15. Hal ini berarti tingkat kepuasan anggota dalam kategori **tinggi** karena pada interval 31 sampai 40 yang menunjukkan prosentase tinggi. (3) Dari uji regresi didapatkan nilai koefisien korelasi yang ditunjukkan oleh *r square* sebesar 0,165. Angka ini berarti bahwa variabel kepuasan anggota mampu dijelaskan oleh variabel kualitas layanan sebesar 16,5%, dan lainnya dijelaskan oleh faktor lain. Adapun adanya pengaruh kedua variabel ini ditunjukkan oleh nilai *sig. Anova* 0,005 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$). Karena nilai *sig.* Lebih kecil maka H_0 yang menyatakan tidak ada pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan anggota ditolak. Persamaan regresi menunjukkan bahwa $Y = 22,154 + 0,370X$. Hal ini berarti bahwa adanya keberadaan variabel X (kualitas layanan) memberikan sumbangsih pengaruh kepada variabel Y (kepuasan anggota) sebesar 0,37.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Kualitas Layanan	15
1. Pengertian Kualitas Layanan	15

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	20
3. Indikator Kualitas Layanan	23
B. Kepuasan Anggota.....	27
1. Pengertian Kepuasan Anggota	27
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota	35
3. Cara Mengukur Kepuasan Anggota	45
C. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel.....	51
C. Metode Pengumpulan Data	53
D. Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
1. Sejarah KSSU Harum Dhaha	59
2. Visi dan Misi KSSU Harum Dhaha.....	60
3. Tujuan Pendirian KSSU Harum Dhaha.....	60
4. Profil KSSU Harum Dhaha	61
5. Ruang Lingkup Usaha KSSU Harum Dhaha	61
6. Produk – Produk KSSU Harum Dhaha	62
7. Unit Usaha KSSU Harum Dhaha	64
8. Struktur Organisasi KSSU Harum Dhaha	65

B. Kualitas Layanan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha (Variabel X)	70
C. Kepuasan Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha (Variabel Y)	73
D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota (Pengujian Hipotesis)	75
BAB V PEMBAHASAN	79
A. Tingkat Kualitas Layanan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha.....	79
B. Tingkat Kepuasan Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha.....	80
C. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri.....	83
BAB VI PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I	<i>Case Processing Summary</i> Variabel X	70
Tabel II	<i>Item-Total Statistics</i> Variabel X.....	71
Tabel III	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> Variabel X	71
Tabel IV	<i>Reliability Statistics</i> variabel X.....	71
Tabel V	<i>Case Processing Summary</i> Variabel Y	72
Tabel VI	<i>Item-Total Statistics</i> Variabel Y.....	72
Tabel VII	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> Variabel Y	73
Tabel VIII	<i>Reliability Statistics</i> Variabel Y	73
Tabel IX	Pengujian Hipotesis <i>Descriptive Statistics</i>	74
Tabel X	Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	75
Tabel XI	Koefisien Korelasi dan Determinasi (R^2).....	75
Tabel XII	Uji Anova (ANOVA ^b dan <i>Coefficients</i> ^a)	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Hasil Angket Tentang Kualitas Layanan

Lampiran II Daftar Hasil Angket Kepuasan Anggota

Lampiran III Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Lampiran IV Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota

Lampiran V Uji Regresi

Lampiran VI Pedoman Angket

Lampiran VII Pedoman Dokumentasi

Lampiran VIII Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran IX Surat Izin Penelitian

Lampiran X Surat Keterangan Penelitian

Lampiran XI Daftar Riwayat Hidup