

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebut kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 05 Des 2020

Ilham septiawan
NIM : 161410036

ABSTRAK

Ilham Septiawan, NIM : 161410036, Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi insap (Studi pada seluruh anggota koperasi insap 2020-2021)*.

Koperasi Insap merupakan koperasi pegawai negeri . Kehadiran Koperasi Insap sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena Koperasi Insap sangat menolong dalam urusan pinjam meminjam uang baik dalam waktu jangka pendek maupun waktu jangka panjang. Usaha yang dikelola oleh Koperasi Insap hanya simpan pinjam. Pembentukan Koperasi tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Adapun perumusan masalah, Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*responsiveness, reliability, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan anggota koperasi ?. Bagaimana pengaruh kualitas produk (*performance, convenience, easy of use dan aesthetics*) terhadap kepuasan anggota koperasi ?. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi ?.

Adapun tujuan penelitian ini, Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan (*responsive ness, reliability, assurance dan empathy*) terhadap kepuasan anggota koperasi. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas produk (*performance, convenience, easy of use dan aesthetics*) terhadap kepuasan anggota koperasi. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota koperasi insap yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas dan autokorelasi. Serta menggunakan uji hipotesis, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulan uji hipotesis ini diketahui nilai sig . untuk X1 terhadap y adalah sebesar $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,275 > 1,996$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di terima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap y, untuk X2 terhadap y adalah sebesar $0,356 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,929 < 1,996$ sehingga dapat di simpulkan bahwa H0 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara x2 terhadap y.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Ujian Munaqasyah**
a.n. Ilham Septiawan
NIM. 161410036

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di-
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ilham Septiawan, NIM. 161410036 dengan judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Insap”**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 05 Des 2020

Pembimbing I,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 19640212199103 2 003

Pembimbing II,

Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M, M.Ak
NIP. 19740822200501 2 003

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI INSAP
(Studi Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah 2016-2019 UIN SMH Banten)**

Oleh :

ILHAM SEPTIAWAN
NIM : 161410001

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si
NIP. 19640212199103 2 003

Pembimbing II,



Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak
NIP. 19740822200501 2 003

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam,**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si
NIP.19640212199103 2 003

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak
NIP. 19740822200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n.Ilham Septiawan NIM : 161410036 yang berjudul : “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Prodok Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Insap*”, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.

NIP.19640212199103 2 003

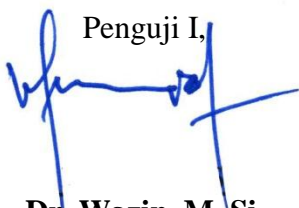
Sekretaris Merangkap Anggota



Elsa, M.Ak.

NIP. 198510062019032011

Anggota-Anggota,

Penguji I,


Dr. Wazin, M. Si.

NIP.196302251990031005

Penguji II,



Ratu Humaemah, S.Hum.M.Si.

NIP. 198003102011012008

Pembimbing I,



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.

NIP. 19640212199103 2 003

Pembimbing II,



Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.

NIP. 19740822200501 2 003

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk Kedua Orang Tua, teruntuk Ayahanda Apudin Mashuri Dan Ibunda Maesaroh tercinta yang telah mendidik, membimbing serta mencurahkan kasih sayangnya sampai saat ini. Karya kecil ini merupakan salah satu tanda dari tercapainya keinginannya untuk melihat salah satu anaknya menjadi sarjana. Serta untuk teman-teman seperjuangan seluruh mahasiswa angkatan 2016.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَكُتِبُوا^ج

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.” (QS. Al – Baqarah: 282)

RIWAYAT HIDUP

Ilham Septiawan, lahir di Serang, 11 September 1998, merupakan anak kesatu dari 3 bersaudara. Orang tua bernama Apudin Mashuri dan Ibunda bernama Maesaroh.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN PAMANUK 1 2010, MTS DAARUL FALAH Serang Tahun 2013, MA NURUL HUDA Serang Tahun 2016, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Tahun 2016.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi UKM Unit Pengembangan Tilawatil Qur'an (UPTQ) , sebagai anggota dan pengurus tahun 2016 sampai 2019.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Insap*)”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
3. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M. Ak. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.
4. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si Pembimbing I dan Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M. Ak Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak/ Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.
7. Seluruh teman-teman kelas Ekonomi Syariah dan sahabat-sahabat penulis, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masi terdapat banyak kekurangan,sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 05 Desember 2020
Penulis,

Ilham Septiawan
NIM : 161410036

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan.....	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik	13
3. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	16
B. Kualitas Produk.....	17
1. Pengertian Produk.....	17
2. Pengertian Kualitas Produk.....	18
3. Indikator Kualitas Produk	20
4. Klasifikasi Produk.....	20
C. Kepuasan Anggota	22
1. Pengertian Kepuasan Anggota	22
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
D. Penelitian Terdahulu yang Relevan	27
E. Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36

B. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	37
C. Jenis Metode Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan data	38
E. Metode Penelitian	49

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
B. Deskriptif Data.....	59
C. Uji Analisis Data	60
D. Uji Asumsi Klasik	63
E. Uji Heteroskedastisitas.....	66
F. Uji Auto Korelasi.....	67
G. Regresi Linier Berganda	68
H. Uji Hipotesis	70
I. Uji Koefesien Korelasi.....	72
J. Uji Koefesien Determinasi	73
K. Pembahasan.....	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 Uji Aouto korelasi	56
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	39
TABEL 3.1	Variabel dan Sub Variabel	52
TABEL 3.2	Sekala Likert Instrumen	63
TABEL 3.3	Interval Pedoman Koefesiaeen Korelasi	44
TABEL 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Klamin	46
TABEL 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
TABEL 4.3	Uji Validitas Pengaruh Kualitas Pelayanan	47
TABEL 4.4	Hasil Uji Validitas Pengaruh Kualitas Produk	48
TABEL 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan	48
TABEL 4.6	Hasil Uji Realibitas	49
TABEL 4.7	Hasil Uji Normalitas.....	50
TABEL 4.8	Hasil Uji Multikolerasi	50
TABEL 4.9	Hasil Uji Autokorelasi.....	52
TABEL 4.10	Hasil Uji Regresi Berganda	53
TABEL 4.11	Hasil Uji t.	54
TABEL 4.12	Hasil Uji Simultan	55
TABEL 4.13	Hasil Uji Koefesien korelasi.....	55
TABEL 4.14	Hasil Uji Koefesien Dertiminasi	56