

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 ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian 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

Pandeglang, 25 Juni 2024



Mela Yanti

Nim : 201410154

ABSTRAK

Nama : Mela Yanti, NIM : 201410154, Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045.

Kepuasan anggota adalah perasaan yang timbul setelah konsumen menikmati atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang bagus dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Suatu keberhasilan dalam mencapai kepuasan anggota ditandai dengan anggota merasa puas dan kemungkinan besar akan kembali membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan yang sama dan juga anggota tersebut bersedia untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045? 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045? 3) Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045?.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045, (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045, dan (3) untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi sebanyak 558 yang pernah menggunakan produk di Koperasi syariah BMI Cabang Picung 045. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dan teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis regresi liner berganda. Untuk mendapatkan data yang akurat peneliti menggunakan bantuan SPSS 25.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil analisis data dapat diperoleh bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah BMI Cabang Picung 045. Hal ini karena $t_{hitung} (3,618) > t_{tabel} (1,989)$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Kualitas pelayanan dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (3,540) > t_{tabel} (1,989)$. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045. Hal ini karena $F_{hitung} (24,342) > F_{tabel} (3,11)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis data dapat diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitasn produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045.

Kata Kunci : Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk



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

Jalan Syekh Nawawi Albantani No.30 Curug, Kota Serang Banten 42171

Telp (0254) 2003323 Fax (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: Skripsi	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Prihal	: Ujian Munaqashah	Bisnis Islam
	a.n. Mela Yanti	UIN SMH Banten
	Nim : 201410154	Di
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan melakukan perbaikan yang diperlukan, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara Mela Yanti, NIM 201410154, dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Benteng Mikro Indonesia Cabang Picung 045**" 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 Bapak dan Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 26 Juni 2024

Pembimbing I

Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II

Zenno Noeralamasyah, M.E.I.
NIP. 198404172018011001

PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SYARIAH BENTENG
MIKRO INDONESIA CABANG PICUNG 045

Oleh:

Mela Yanti
NIM : 201410154

Menyetujui

Pembimbing I



Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Zenno Noeralamasyah, M.E.I.
NIP. 198404172018011001

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. HJ. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Ketua

Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Hadi Peristiwo, S.E., M.M.
NIP. 198111032011011004

PENGESAHAN

Skripsi a.n Mela Yanti, NIM: 201410154, Judul Skripsi: “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045**”, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 24 Desember 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Pandeglang, 24 Desember 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.S.I

NIP. 19630225 199003 1 005

Sekretaris Merangkap Sidang



Rasidah Novita Sari, M.E

NIP. 198811162022032001

Anggota-anggota

Penguji I



Prof. Dr. H. Itang, M.Ag

NIP: 19710804 199803 1 003

Penguji II



Mochamad Indrajit Roy, M.M

NIP: 19801129 201503 1 001

Pembimbing I



Aan Ansori, M.Kom., M.M.

NIP. 197310152007011027

Pembimbing II



Zenno Noeralamasyah, M.E.I.

NIP. 198404172018011001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Alamin, skripsi ini merupakan bentuk syukur saya kepada Allah SWT karena memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang yang tiada terhingga kepada cinta pertama dan pintu surgaku yaitu kedua orang tua yang telah melahirkan, merawat, membimbing, dan memberikan kasih sayang dan cinta yang luar biasa, serta yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati.

Dan saya mendedikasikan skripsi ini untuk diri saya Mela Yanti terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan. Kamu hebat, Mela Yanti.

MOTTO

يَبِيَّ أَذْهَبُوا فَتَحَسَّسُوا مِنْ يُوسُفَ وَأَخِيهِ وَلَا تَأْيَسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَأْسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ
إِلَّا الْقَوْمُ الْكٰفِرُونَ ٨٧

Artinya: "Pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil. Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur." (QS. Yusuf: 87)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Mela Yanti yang lahir di Pandeglang pada tanggal 10 Mei 2001. Pendidikan yang telah ditempuh TK PGRI lulus pada tahun 2007, SDN Cililitan 1 lulus pada tahun 2013, MTS Bojong lulus pada tahun 2016, MAN 1 Pandeglang lulus pada tahun 2019 dan kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah .

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah`alamin Puji syukur penulis mengucapkan kehadiran Allah SWT. atas berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Anggota Koperasi Syariah Benteng Mikro Indonesia Cabang Picung 045”***. Shalawat serta salam kita limpahkan kepada baginda nabi besar kita Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Selain itu dalam proses kegiatan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wawan Wahyudin, M.A., Rektor Universitas Islam negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Hadi Peristiwo, S.E., M.M., Ketua Jurusan Ekonomi syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Aan Ansori, M.Kom., M.M. selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Zenno Noeralamasyah, M.E.I. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf Fakultas Ekonomi Islam telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses menulis skripsi ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca, khususnya teman-teman mahasiswa.

Wassalamu`alaikum Wr.Wb

Pandeglang, 26 Juni 2024

Penulis

Mela Yanti

20141054

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kerangka Pemikiran.....	8
H. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Deskripsi Teori.....	10
B. Kualitas Produk	12
1. Pengertian Kualitas Produk.....	12
2. Tingkatan produk	13
3. Indikator Kualitas produk.....	13
4. Kualitas produk dalam perspektif Islam.....	14

C. Kualitas Pelayanan.....	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	18
D. Kepuasan Anggota	19
1. Pengertian Kepuasan Anggota	19
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Anggota	20
3. Indikator Kepuasan Anggota.....	21
4. Kepuasan Anggota dalam Perspektif Islam.....	22
E. Penelitian Terdahulu	23
F. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Sumber Data Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Uji Asumsi Klasik	33
H. Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
I. Pengujian Hipotesis	36
J. Operasional Variabel Peneliti.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
2. Arti Logo	42
3. Visi dan Misi	43
4. Tujuan.....	43
B. Deskripsi Data Penelitian	56
1. Karakteristik Responden	56

2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
C. Analisis Data.....	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas.....	62
3. Uji Asumsi Klasik	62
a. Uji Normalitas	62
b. Uji Multikolinearitas	63
c. Uji Autokorelasi	64
d. Uji Heteroskedastisitas	65
D. Pengujian Hipotesis	65
1. Analisis Regresi Linear Berganda	65
2. Uji t (Parsial)	66
3. Uji F (Simultan).....	68
4. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	68
E. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota Koperasi Syariah BMI Cabang Picung pada tahun 2018-2022	4
Tabel 3.1 Penentuan Jawaban Skala Likert.....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	58
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	59
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota.....	60
Tabel 4.8 Uji Validitas	61
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	63
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas Coefficientsa.....	64
Tabel 4.12 Uji Run Test.....	64
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda	66
Tabel 4.15 Uji T	67
Tabel 4.17 Uji F	68
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Model Summary	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2.1 <i>Theory of planned behavior</i> (Teori perilaku direncanakan).....	11
Gambar 4.1 Logo Koperasi Syariah BMI	42
Gambar 4.2 Struktur organisasi Koperasi Syariah BMI Cabang Picung 045	44