

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIOSITAS  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KONSUMEN  
SYARIAH ARRAHMAH BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH**  
**MEGA WINARTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2019 M/1440 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIOSITAS  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KONSUMEN  
SYARIAH ARRAHMAH BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:  
Mega Winarti  
1401160309**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2019M/1440H**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Winarti  
NIM : 1401160309  
Tempat/ Tgl. Lahir : Banjarmasin, 1 Mei 1995  
Jurusan : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin.

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 02 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,

Mega Winarti

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin.  
Ditulis oleh : Mega Winarti  
N I M : 1401160309  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2018/2019  
Tempat dan Tanggal lahir : Banjarmasin , 1 Mei 1995  
Alamat : Jl. Veteran Gg. Turi RT 14 RW 02 NO 62 Kota Banjarmasin.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 31 Desember 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Zaki Mubarak, SE, M.Si  
NIP.197710312002121002

Rohana Faridah, SE, M.M  
NIP.197804272009012010

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,

H.Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI  
NIP. 197904102005011010

## **PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin. Ditulis oleh Mega Winarti, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Januari 2019

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (Memuaskan)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 196006091988031003

### **TIM PENGUJI**

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Muhammin, MA. (Ketua)	
2. Zaki Mubarak, M.Si (Anggota)	
3. Rohana Faridah, SE, MM. (Anggota)	
4. Yusuf Asyahri, S.E, M.E. (Anggota)	

## ABSTRAK

**Mega Winarti.** 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Zaki Mubarak, SE, M.Si (II) Rohana Faridah, SE, M.M.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Kepuasan Anggota Koperasi*

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan perkembangan dunia koperasi syariah yang bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat koperasi syariah harus tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya melayani masyarakat.

Dalam koperasi syariah, kepuasan dan ketidakpuasan anggota adalah hasil penilaian anggota terhadap apa yang diharapkannya. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa ia akan merasa puas.

Selain melalui kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah untuk dapat bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya demi memberikan kepuasan kepada anggotanya, koperasi syariah juga perlu menggunakan prinsip syariah atau pengetahuan keagamaan dalam kegiatan operasionalnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan anggota koperasi syariah arrahmah Banjarmasin, dan untuk mengetahui diantara variabel-variabel mana yang sangat kuat pengaruhnya terhadap kepuasan anggota koperasi syariah arrahmah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner untuk mengetahui tanggapan anggota mengenai kepuasan anggota di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin.

Melalui analisa kuantitatif mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan anggota koperasi syariah arrahmah Banjarmasin, maka penelitian ini menghasilkan, *pertama* : semua variabel dalam Kualitas Pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible*) dan Religiusitas (keyakinan/akidah Islam, praktek agama, pengalaman/rohani, pengetahuan keagamaan dan pengalaman/akhhlak) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari nilai diatas nilai  $f_{hitung}$  sebesar 9,569 lebih besar dari nilai  $f_{tabel}$  sebesar 1,95 ( $5,213 > 1,95$ ). *Kedua* : variabel bebas yang meliputi Kualitas Pelayanan: *reliability* (X1.1), *responsiveness* (X1.2), *assurance* (X1.3), *emphaty* (X1.4), *tangible* (X1.5). Religiusitas: keyakinan/akidah Islam (X2.1), praktek agama (X2.2), pengalaman/rohani (X2.3), pengetahuan keagamaan (X2.4) dan pengalaman/akhhlak (X2.5) Variabel yang paling kuat adalah variabel *Emphaty* (X1.4) yaitu dengan nilai 3, 326 dan nilai sig 0,001.

## **MOTO**

***”Maju dan Teruslah Bergerak Jika Kau Ingin Merasakan  
Keberhasilan, Karena Diam Bukanlah Pilihan”***

***\_Mega Winarti\_***

## KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah melimpahkan berkah, nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis berada pada titik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Terima kasih ya Allah. Shalawat serta salam untuk baginda tuntunanku nabi Muhammad saw. dan para sahabat beliau serta pengikut-pengikut beliau hingga yaumul akhir, semoga ini menjadi amal shaleh untuk keluarga ku ya Allah. Atas ridho-Mu ku persembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidupku:

**Untuk Ibu ku Tercinta dan seseorang yang aku sayangi, terimakasih yang tak terhingga untuk restumu, doa-doa mu dan dukunganmu yang selalu menyertai setiap langkah ini, kalian adalah sumber semangat bagiku.**

Guru, pengajar, serta pembimbing yang sangat aku hormati kalian tanpa pamrih menyiramkan berbagai ilmu kepadaku, terima kasih yang tak terhingga karena telah mengajarkan banyak hal kepada kami. Berbagi pengalaman selama masa perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini. Membagikan ilmu yang sangat berharga dan berguna bagi kami kelak. Untuk kedua dosen pembimbingku, terimakasih selalu membimbing dan menyemangatiku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih kepada sahabat ku Siti Rahmah, Desy Rosita, Aslamiah, Linda Yulianti, Anis Maulida, Anugerah Putera, M. Riskan, Ariskyanor yang sudah membantu dan memberikan masukan kepada ku dalam menyusun skripsi ini.

Terimakasih kepada teman seperjuanganku Perbankan Syariah 2014 khususnya PS E 2014 yang tidak bisa aku sebutkan satu persat serta Sanggar Kereta dan Stasiun Seni Bersama kalian aku dapat mengerti arti indahnya kebersamaan. Kalian tidak akan pernah aku lupakan .

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

### B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

### C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبّة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitrī</i>
------------	---------	----------------------

#### D. Vokal pendek

ܹ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ܶ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
ܷ	dammah	Ditulis	<i>U</i>

#### E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā</i> <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

#### F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بینکم	Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaulun</i>

#### G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعْدَتْ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

#### H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
--------	---------	------------------

القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>
--------	---------	-----------------

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

#### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawīt al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur bagi Allah Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. Beserta para keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Suatu berkah yang luar biasa dan layak penulis syukuri kepada Allah swt. yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga selesailah skripsi yang berjudul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin* dengan kemampuan yang penulis miliki.

Dalam penyusunan skripsi hingga sampai dengan selesai, penulis banyak sekali menerima bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Kepada mereka semua diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, secara khusus penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI yang telah menyetujui judul skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Pengaji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI yang telah memberikan persetujuan dan menerima dari tahap proposal hingga akhirnya menjadi skripsi.

3. Bapak Zaki Mubarak, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Rohana Faridah, SE, M.M. selaku pembimbing II yang telah memberi bimbingan, petunjuk, arahan dan koreksi dalam penyusunan konsep, materi, serta metode dalam pembuatan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang dengan tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Daerah Kalimantan Selatan yang telah memberikan layanan yang baik bagi peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Pemimpin beserta seluruh pihak Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin yang telah banyak membantu dalam memberikan data informasi yang diperlukan penulis selama melakukan penelitian.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini mendapat berkah dan keridhoan Allah Swt. Sehingga dapat

memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya bagi diri penulis sendiri.

*Amiin ya Robbal 'alamaiin.*

Banjarmasin, 02 Januari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTO .....	vi
KATA PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	vii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Signifikansi Penelitian .....	7
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Kajian Pustaka.....	11
I. Sistematika Penulisan .....	13

### BAB II PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI KONSUMEN SYARIAH ARRAHMAH BANJARMASIN

A. Kepuasan Anggota Koperasi/Pelanggan .....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	15
2. Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan/Anggota .....	18
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan /Anggota .....	19
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan/ Anggota.....	20
5. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam .....	22
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota.....	23
1. Kualitas Pelayanan.....	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
c. Karakteristik Pelayanan.....	27
d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	28
2. Religiusitas .....	32
a. Pengertian Religiusitas .....	32

b.	Dimensi Religiusitas .....	34
c.	Dimensi Religiusitas dalam Perspektif Islam.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B.	Lokasi Penelitian.....	39
C.	Populasi dan Sampel .....	39
D.	Data dan Sumber Data .....	41
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
F.	Desain Pengukuran.....	43
G.	Instrumen Penelitian.....	44
H.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A.	Gambaran Umum Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah.....	55
B.	Karakteristik Responden .....	62
C.	Deskripsi Variabel.....	64
D.	Analisis Data .....	93

### **BAB V PENUTUP**

A.	Simpulan .....	122
B.	Saran.....	124

**DAFTAR PUSTAKA .....** 125

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Tabel 1.2 Kajian Pustaka.....	12
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	45
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Tingkat Usia .....	63
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.5 Prosedur Yang Mudah Dalam Segala Transaksi.....	65
Tabel 4.6 Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur Yang Ditetapkan .....	65
Tabel 4.7 Karyawan Kompeten Dalam Bidangnya.....	66
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap <i>Reliability</i> / Kehandalan (X1.1).....	67
Tabel 4.9 Karyawan Cepat Dan Tepat Dalam Melayani Anggota.....	68
Tabel 4.10 Karyawan Jelas Dalam Memberikan Informasi Kepada Anggota.....	68
Tabel 4.11 Karyawan Jelas Dalam Memberikan Informasi Kepada Anggota.....	68
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap <i>Responsivaness</i> (X1.2) .....	69
Tabel 4.13 Kenyamanan Dalam Menggunakan Jasa Dan Fasilitas .....	69
Tabel 4.14 Keamanan Aryawan Dan Anggota Terjamin.....	70
Tabel 4.15 Karyawan Terampil Dan Jujur Dalam Memberikan Informasi .....	71
Tabel 4.16 Jawaban Responden Terhadap <i>Assurances</i> / Jaminan (X1.3).....	71
Tabel 4.17 Karyawan Memberikan Perhatian Individu Kepada Anggota .....	72
Tabel 4.18 Karyawan Mampu Berkommunikasi Dengan Baik Dengan Anggota ...	72
Tabel 4.19 Karyawan Sabar Dan Bersungguh-Sungguh Melayani Anggota.....	73
Tabel 4.20 Jawaban Responden Terhadap <i>Emphaty</i> / Perhatian (X1.4) .....	74

Tabel 4.21 Barang Yang Anda Beli Sesuai Dengan Yang Diharapan .....	74
Tabel 4.22 Anda Nyaman Dengan Fasilitas Yang Disediakan .....	75
Tabel 4.23 Anda Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Karyawan .....	75
Tabel 4.24 Jawaban Responden Terhadap <i>Tangible / Bukti Fisik</i> (X1.5) .....	76
Tabel 4.25 Saya Merasa Terawasi Allah Saat Bertransaksi Di Koperasi Syariah	77
Tabel 4.26 Saya Meyakini Bahwa Apa Yang Saya Lakukan (Bertransaksi) Di Koperasi Arrahmah Selali Dicatat Malaikat .....	77
Tabel 4.27Meyakini Apa Yang Lakukan/Bertransaksi Akan Dibalas Di Akhirat	78
Tabel 4.28 Jawaban Responden Terhadap Keyakinan Atau Akidah Islam (X1.1).79	
Tabel 4.29 Saya Melakukan Shalat Wajib Lima Waktu Dan Sering Melakukan Diawal Waktu Berserta Shalat Sunnah Lainnya .....	79
Tabel 4.30 Saat Tidak Ada Halangan, Sakit Yang Parah Atau Dalam Perjalanan Jauh Saya Selalu Melaksanakan Puasa Ramadhan Sebulan Penuh .....	80
Tabel 4.31 Saya Selalu Membayar Zakat <i>Mal</i> (Harta), Apabila Sudah Sampai Haul Dan Nisabnya Dan Membayar Zakat Fitrah Setiap Tahun .....	80
Tabel 4.32 Jawaban Responden Terhadap Praktik Agama (X2.2) .....	81
Tabel 4.33 Setelah Saya Melakukan Transaksi Di Koperasi Arrahmah Saya Merasa Tenang Dan Damai.....	82
Tabel 4.34 Saya Sering Mendengarkan Ceramah Agama .....	83
Tabel 4.35 Jawaban Responden Terhadap Pengalaman / Rohani (X2.3) .....	84
Tabel 4.36 Al-Qur'an Dan Sunnah Adalah Pedoman Hidup Saya .....	84
Tabel 4.37 Saya Mampu Membaca Al-Qur'an Dengan Kaidah Ilmu <i>Tajwi</i> .....	85
Tabel 4.38 Saya Sering Membaca Buku Yang Berkaitan Dengan Agama.....	85

Tabel 4.39 Jawaban Responden Terhadap Pengetahuan Keagamaan (X2.4).....	86
Tabel 4.40 Saat Saya Beraktivitas Hati Saya Selalu Mengingat Allah.....	87
Tabel 4.41 Saat Teman Membutuhkan Bantuan Saya Segera Membantunya .....	87
Tabel 4.42 Saya Memperhatikan Hak Dan Kewajiban, Halal Dan Haram Saat Bertransaksi Di Kopersi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin .....	88
Tabel 4.43 Jawaban Responden Terhadap Pengalaman / Akhlak (X2.5) .....	89
Tabel 4.44 Harga Yang Ditawarkan Pelayanan Sesuai Fasilitas Yang Diberikan	89
Tabel 4.45 Pelayanan Di Koperasi Sesuai Dengan Harapan Dan Pengorbanan...	90
Tabel 4.46 Secara Umum Anda Puas Dengan Pelayanan Dan Suasana Di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Menyenangkan .....	91
Tabel 4.47 Berminat Bertransaksi Lagi Di Koperasi Konsumen Arrahmah .....	91
Tabel 4.48 Anda Bersedia Merekendasikan Koperasi Konsumen Syariah Arrhamah Kepada Orang Lain .....	92
Tabel 4.49 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Anggota (Y) .....	93
Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas Instrumen Data.....	94
Tabel 4.51 Reliability Statistics .....	95
Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas .....	96
Tabel 4.53 Hasil Pengujian Uji Multikorelasi.....	100
Tabel 4.54 Hasil Pengujian Uji Linearitas .....	101
Tabel 4.55 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	103
Tabel 4.56 Hasil Uji Regresi Berganda .....	107
Tabel 4.57 Pengujian Regresi Secara Simultan (uji F) .....	109
Tabel 4.58 Coefficient.....	110

Tabel 4.59 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....118

Tabel 4.60 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T) .....118

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Karyawan .....	58
Gambar 4.2 Q-Q Plot of Regresion Standardized Residual.....	97
Gambar 4.3 Scatterplot Depedent Variable: Y .....	99