

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI SURYA SEKAWAN MARTAPURA**

SKRIPSI

**OLEH :
ABDUL MUNIR**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI SURYA SEKAWAN MARTAPURA**

**OLEH
ABDUL MUNIR**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI SURYA SEKAWAN MARTAPURA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh :

Abdul Munir

(1601161571)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DOKUMEN

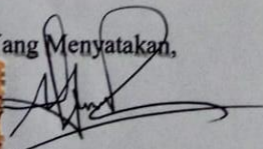
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Abdul Munir
Tempat, Tanggal Lahir : Martapura, 20 September 1997
NIM : 1601161571
Jurusan : Perbankan Syariah
Nomor WA/Telp : 0812-5331-7370 (WA)

Dengan ini menyatakan kepada *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, bahwa dokumen- dokumen kelengkapan persyaratan pendaftaran sidang skripsi yang saya serahkan adalah **benar** dan sesuai dengan **asli** apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dokumen tersebut **palsu**, maka saya **bersedia menanggung sanksi yang akan diberikan atas tindakan pemalsuan dokumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku**.

Demikian surat pernyataan ini saya tanda-tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan dari siapapun juga.

Banjarmasin, 27 Desember 2022

Yang Menyatakan,

Abdul Munir



PERSETUJUAN

Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Surya
Sekawan Martapura

Ditulis oleh : Abdul Munir

NIM : 1601161571

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Martapura, 20 September 1997

Alamat : Jl. Antasan Senor Ilir Rt.005 Rw.000 Kec. Martapura timur Kab.
Banjar Prov. Kalsel

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasan Banjarmasin.

Banjarmasin, Rabu 4 Januari 2023

Pembimbing,

(Yusuf Asyahi, S.E, MM)
NIP. 201702052

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasan Banjarmasin



Annisa Sayyid, M.Si

NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Surya Sekawan Martapura", ditulis oleh Abdul Munir, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (75,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 19630417199021001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Drs. H. Nispan Rahmi, M. Ag.

(Ketua)

2. H. Abdul Gafur, Lc., M. A.

(Anggota)

3. Yusuf Asyahi, S.E., M.E.

(Anggota)

4. Muhammad Saleh, SIP., M.A.

(Anggota)

ABSTRAK

Abdul. Munir. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Surya Sekawan Martapura*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing : Yusuf Asyabri,S.E.,M.E.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat perlu diperhatikan oleh lembaga keuangan syariah seperti koperasi. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya *tangible*, *responseveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Surya Sekawan Martapura.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan konsep dasar antara sistem Bunga pada BPR menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel 133 responden dengan menggunakan *random sampling* dan menggunakan rumus *Taro yamane*. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa secara simultan (uji F) menyatakan bahwa *reliability* (X1), *responseveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) dan *tangible* (X5) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di koperasi surya sekawan martapura. Hal ini dapat dilihat dari $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($53,779 > 2,68$) dan nilai signifikansi f sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil secara parsial (uji T) menyatakan bahwa variabel *assurance* (jaminan) (3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,682 > 2,682$) dengan nilai signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,05.

MOTTO

***“SELALU ADA CAHAYA BAGI
ORANGYANG MAU MELIHAT”***

~ ABDUL MUNIR THALIB

KATA PERSEMBAHAN

Ku ucapkan rasa syukur yang teramat dalam kepada Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, Tuhan semesta alam yang selalu melindungi dan mempermudah setiap langkah, memberi kekuatan, kesehatan dan memberikan semangat pantang menyerah sebelum sampai skripsi ini dapat terselesaikan. Dan tidak lupa juga shalawat dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW serta sahabatnya karena merekalah ilmu pengetahuan menjadi jembatan menuju cahaya kehidupan. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada ke dua orang tua yang istimewa dalam hidup saya, terkhusus kepada (alm) Abah Munif bin Akhmad Hasan Thalib. Berkatnyalah yang membuat semua menjadi mudah dan mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya bisa terselesaikan. Terimakasih atas segala pengorbanan, doa dan nasehat yang tidak pernah berhenti. Saya sangat bersyukur atas dukungan, kebaikan, perhatian dan kebijaksanaan. Kalian adalah kunci kehidupan dan malaikat penjaga saya dari kecil sampai dewasa, yang membuat saya terus berjuang hingga saat ini.

Dosen pembimbing Bapak Yusuf Asyahri,S.E.,M.E. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan, motivasi dan semangat yang telah diberikan kepada saya selama ini, seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terimakasih atas segala ilmu yang telah kalian berikan serta teman-teman mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2016 atas pengalamannya selama menjadi mahasiswa. Terimakasih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam literasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dengan tanda dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta ^ʿ	T	te
ث	sa ^ʿ	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h}a ^ʿ	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ʿ	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ʿ	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye

ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a''	z}	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
هـ	ha''	H	ha
ء	hamzah	...'	apostrof
ي	ya''	Y	ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

3. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَاهَت	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَت	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami'ah</i>
----------------------------	---------	-------------------------------

4. Vokal pendek

اَ	fathah	ditulis	a
اِ	kasrah	ditulis	i
اُ	dammah	ditulis	u
شَكَرَ	fathah	ditulis	syakara
قَرَأَ	kasrah	ditulis	quri'a
يُطَقِّعُ	dammah	ditulis	yant}iqu

5. Vokal panjang

1	fathah + alif كَامِلَات	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صَلَّى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>s}alla</i>
3	kasrah + ya mati شَدِيد	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صَدُور	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>s}udu>r</i>

6. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رَوَيْد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وَفَرَعَوَى ذِي الْوَتَادِ	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-auta</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

8. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنِ	Ditulis s	<i>al-Qur'a</i>
الْكِتَابِ	Ditulis s	<i>al-kita</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصُّبْحِ	Ditulis s	<i>as-s}ubh}u</i>
السَّاهِرَةِ	Ditulis s	<i>as-sa>hirah</i>

9. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بِرِّ الْوَالِدَيْنِ	ditulis	<i>birru al-wa}lidaini</i>
إِذَا الشُّوسِ	ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Konsep Dasar Sistem Bunga pada Bank Perkreditan Rakyat Konvensional dan Sistem Mudarabah pada Bank Perkreditan Syariah”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

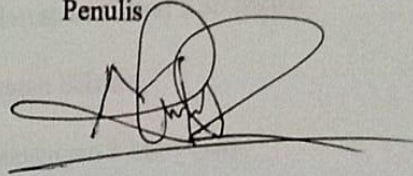
Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si., dan Yusuf Asyabri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Yusuf Asyabri, SE., ME., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua, Amin.

Martapura, 28 Desember 2022
Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

(Abdul Munir)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL (jika ada).....	xvii
DAFTAR GAMBAR (jika ada).....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kajian Pustaka	10
G. Kerangka Pemikiran	11
H. Hipotesis Penelitian	13
I. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN	17
A. Kualitas Pelayanan	17
1. Teori Kualitas Pelayanan	17
2. Indikator Kualitas Pelayanan	20
B. Kepuasan	23
1. Teori Kepuasan	23
2. Indikator Kepuasan	23
C. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
1. Jenis	33
2. Pendekatan	33
B. Lokasi Penelitian	33

C. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi	34
2. Sampel	34
D. Sumber Data.....	36
A. Data Primer	36
B. Data Sekunder	36
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
1. Dokumentasi	37
2. Kuesioner	37
F. Variabel Penelitian.....	42
1. Variabel Independen	42
2. Variabel Dependen.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	43
1. Analisis Uji Instrumen	43
2. Uji Asumsi Klasik.....	44
3. Uji Regresi Linier Berganda	46
4. Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Profile Koperasi Surya Sekawan Martapura	49
1. Sejarah Singkat Koperasi	49
2. Visi dan Misi	51
3. Struktur Organisasi	51
4. Personalia	54
5. Jenis Kegiatan	55
6. Badan Pengawas	57
B. Penyajian Data	57
1. Karakteristik Responden.....	57
2. Analisis Deskripsi Variabel	60
C. Analisis Data	83
1. Analisis Uji Instrumen	83
2. Uji Asumsi Klasik.....	86
3. Uji Regresi Linier Berganda	93
4. Uji Hipotesis	95
D. Pembahasan.....	103
BAB V PENUTUP.....	106
A. Simpulan	106
B. Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	38
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	57
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	58
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan umur	60
Tabel 4.5 Kecermatan karyawan dalam melayani.....	61
Tabel 4.6 Kemampuan karyawan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.....	61
Tabel 4.7 Pelayanan tepat waktu sesuai janji	62
Tabel 4.8 Dapat memberikan informasi dengan jelas	63
Tabel 4.9 Pelayanan dimulai dengan segera ketika anggota telah tiba	63
Tabel 4.10 Memberikan respon yang baik terhadap keinginan anggota	64
Tabel 4.11 Selalu siap membantu anggota	65
Tabel 4.12 Melayani transaksi anggota dengan cepat, tepat dan akurat	66
Tabel 4.13 Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	67
Tabel 4.14 Memberikan jaminan kepastian dalam biaya transaksi	68
Tabel 4.15 Bersikap sopan dalam melayani	69
Tabel 4.16 Memberikan pelayanan yang ramah saat melayani.....	70
Tabel 4.17 Melayani dengan tidak deskriminatif/membeda-bedakan.....	71
Tabel 4.18 Melayani dan menghargai setiap anggota	72
Tabel 4.19 Memberikan perhatian terhadap harapan dan keinginan anggota	73

Tabel 4.20 Memberikan solusi yang dibutuhkan anggota.....	74
Tabel 4.21 Berpenampilan rapi, menarik dan berwibawa.....	75
Tabel 4.22 Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan	76
Tabel 4.23 Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih	77
Tabel 4.24 Kenyamanan dalam melakukan pelayanan	78
Tabel 4.25 Anggota melakukan transaksi secara teratur	79
Tabel 4.26 Anggota memiliki kepercayaan terhadap jasa.....	80
Tabel 4.27 Anggota selalu ingin menggunakan koperasi surya sekawan martapura	81
Tabel 4.28 Anggota merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan koperasi surya sekawan martapura	82
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.32 Hasil Uji Multikorelinieritas	90
Tabel 4.33 Hasil Uji Heterokedastisitas	92
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	94
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi	96
Tabel 4.36 Tabulasi Interpretasi Nilai r	97
Tabel 4.37 Hasil Uji F (Simultan)	98
Tabel 4.38 Hasil Uji T (Parsial)	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Koperasi Surya Sekawan Martapura	53
Gambar Uji Histogram	88
Gambar Uji Normal P-P Plot	89