

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN  
LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
SYARIAH ARRAHMAH BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
M.RIDHO MAUSHILI**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN  
LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
SYARIAH ARRAHMAH BANJARMASIN**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**M. RIDHO MAUSHILI**

**190105020203**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. RIDHO MAUSHILI  
NIM : 190105020203  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 29 Juni 2001  
Jurusan : Perbankan Syariah  
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 di kemudian hari terbukti ia 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, 06 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

  
M. RIDHO MAUSHILI

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah

Ditulis oleh : M.RIDHO MAUSHILI

NIM : 190105020203

Fakultas : Ekonomi Dan bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun akademik : Semester Genap T.A 2022/2023

Tempat Dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 29 Juni 2001

Alamat : JL. IN-GUB Gatot Subroto VI No. 140 B

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 29 Mei 2023


Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Antasari



**Annisa Sayyid, M.S.I**  
NIP 198305262011012007

Pembimbing



**Dra. Naimah, M.H.**  
NIP 196705211994032002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Arrahmah", ditulis oleh M. RIDHO MAUSHILI, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juli 2023

Dinyatakan lulus dengan predikat : (A)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN ANTASARI BANJARMASIN



### Tim penguji

Nama

Tanda Tangan

Dra. Naimah, MH  
(Ketua)  
Patimatu Jahra, S. Ag. M.S.I  
(Anggota)  
H. Abdul Gafur, Lc, MA  
(Anggota)  
Yusuf Asyahri, SE.,M.E  
(Anggota)

1.

2.

3.

4.

## ABSTRAK

**M. RIDHO MAUSHILI.** 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Arrahmah.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Pembimbing Dra. Naimah, M.H.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Loyalitas, Kepuasan, Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin perlu mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas agar terciptanya kepuasan dari Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah dalam menjalankan bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah.

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan metode penelitian pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden, metode pengumpulan data dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Tidak adanya pengaruh parsial pada variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah. (2) Tidak adanya pengaruh parsial pada variabel Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah (3) Adanya pengaruh parsial pada variabel loyalitas terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah (4) Adanya pengaruh simultan pada variabel Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Loyalitas terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah.

## **MOTO**

“Waktu Berjalan Secepat Fleeting Time, Jadi Gunakanlah Waktu Sebaik  
Mungkin”

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya ini kepada :

Ayah dan Mama tercinta,

Adikku tersayang,

Seluruh teman-teman dan orang spesial dihidup saya yang selalu memberikan support dan diri saya sendiri yang sudah berjuang melawan ego dan kefanaan dunia.

kepada yang selalu memberikan doa, support dan semangat yang tiada ternilai besarnya

Terima Kasih.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\`al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	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
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	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*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

## IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i

◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta&gt;d</i>

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

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a 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 “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Arrahmah Banjarmasin**”, 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 Asyahri, SE, ME., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Naimah, M.H., 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. Ayah, Mama, dan adikku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
7. Kepada kawan-kawan kos bodab yang selalu menuntunku kedalam keterangan dan kegelapan dalam pengerjaan skripsiku.
8. Hikmatul Mutmainnah yang sudah menjadi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

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 pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 03 Juni 2023

Penulis,

M. RIDHO MAUSHILI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	5
F. Kerangka Teori.....	8
G. Penelitian Terdahulu .....	9
H. Hipotesis Penelitian.....	11
I. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II KEPUASAN ANGGOTA, PENGARUH, KUALITAS PELAYANAN,CITRA PERUSAHAAN LOYALITAS, KOPERASI SYARIAH .....</b>	<b>15</b>
A. Kepuasan Anggota .....	15
1. Pengertian Kepuasan .....	15
2. Indikator kepuasan.....	15
B. Pengaruh.....	17
1. Pengertian Pengaruh .....	17
C. Kualitas Pelayanan .....	18

1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
3. Dasar Hukum Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	20
4. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	24
D. Citra Perusahaan.....	24
1. Pengertian Citra Perusahaan.....	24
2. Indikator citra perusahaan .....	25
E. Loyalitas .....	26
1. Pengertian Loyalitas .....	26
2. Indikator Loyalitas.....	27
3. Hukum-Hukum Loyalitas Berdasarkan Perspektif Islam.....	28
F. Koperasi Syariah .....	30
1. Pengertian Koperasi Syariah .....	30
2. Tujuan Koperasi Syariah .....	31
3. Fungsi dan Peran Koperasi Syariah.....	31
4. Sumber Hukum Koperasi Syariah .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian .....	34
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	34
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
E. Data dan Sumber Data.....	36
F. Metode Pengumpulan Data .....	37
G. Desain Pengukuran.....	37
H. Instrumen Pengumpulan Data .....	38
I. Teknik Pengolahan Data .....	41
J. Uji Instrumen Penelitian.....	41
K. Teknik Analisis Data .....	42
L. Uji Statistik.....	44
M. Uji hipotesis.....	45
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>46</b>
A. Laporan Penelitian.....	46
B. Analisis Data .....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan.....	74
B. Saran.....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel III.I Instrumen Penelitian .....	38
Tabel IV. I Umur Responden .....	49
Tabel IV. II Jenis Kelamin Responden .....	51
Tabel IV. III Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas Dan Kepuasan .....	52
Tabel IV. IV Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas Dan Kepuasan .....	54
Tabel IV. V Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas Dan Kepuasan .....	55
Tabel IV. VI Hasil Uji Linearitas Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Terikat (Kepuasan) .....	56
Tabel IV. VII Hasil Uji Linearitas Variabel Bebas (Citra Perusahaan) dan Variabel Terikat (Kepuasan) .....	57
.Tabel IV. VIII Hasil Uji Linearitas Variabel Bebas (Loyalitas) dan Variabel Terikat (Kepuasan).....	57
Tabel IV. IX Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas Dan Kepuasan .....	58
Tabel IV. X Hasil Uji Heteroskedasitas Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas Dan Kepuasan .....	60
Tabel IV. XI Hasil Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas Dan Kepuasan .....	61
Tabel IV. XII Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas Dan Kepuasan .....	62

Tabel IV. XIII Hasil Uji T Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas terhadap Kepuasan .....	63
Tabel IV. XIV Hasil Uji F Kualitas Pelayanan,Citra Perusahaan,Loyalitas terhadap Kepuasan .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. I Kerangka Teori .....	8
Gambar IV. I Struktur Karyawan.....	48