

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PENGUNAAN JASA KOPERASI**

**(Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Kozero Kampung Losung
Padang Sidempuan Sumatera Utara)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari
Program Studi Perbankan Syariah (SE)



Oleh:

HALIMAH TUSSA'DIAH

1216.20.2424

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAI)
DINIYAH PEKANBARU**

2024 M / 1446 H

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

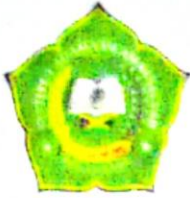
Nama : Halimah Tussa'diah
NIRM : 1216.20.2424
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan
Jasa Koperasi (Studi Kasus Koperasi Simpan
Pinjam Kozero Kampung Losung Padang
Sidempuan Sumatera Utara)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di IAI Diniyah Pekanbaru.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Pekanbaru, 13 Juli 2024

Halimah Tussadiah



INSTITUT AGAMA ISLAM DINIYAH PEKANBARU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
كلية الإقتصاد و التمويل الإسلامي
FACULTY OF ECONOMIC AND ISLAMIC BUSINESS

Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 100 / Jl. Kuau No. 1 HP 0811-7069-222 | Website : www.diniyyah.ac.id | email Admin@diniyyah.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: 007/FEBI-DNY/XI/2024

Tugas Akhir dengan Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PENGUNAAN JASA KOPERASI (Studi Kasus Koperasi
Simpan Pinjam Kozero Kampung Losung Padang Sidempuan
Sumatera Utara)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : HALIMAH TUSSA'DIAH

Nomor Induk Registrasi Mahasiswa : 1216.20.2424

Telah diujikan pada :

Rabu, 14 Agustus 2024

Nilai ujian tugas akhir : A-

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru

TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Irwan Tutrisno M.E
NIDN:2010108802

Sekretaris

Reza Septiadi, S.Kom

Penguji I

Irwandi M.E
NIDN: 2120109101

Penguji II

Popi Adives Putra, M.Si
NIDN : 2102098201

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru



Sulaiman Ridwan M.Si
NIDN: 2112098402

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing Skripsi, dengan ini menerangkan:

Nama : Halimah Tussa'diah
NIRM : 1216.20.2424
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Kozero Kampung Losung Padang Sidempuan Sumatera Utara)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Perbankan Syariah IAI Diniyah Pekanbaru.

Pekanbaru, 19 Juli 2024

Ketua Prodi


Pembimbing I

Pembimbing II

Perbankan Syariah


Irwandi, ME
NIDN:2120109101


Irwandi, ME
NIDN:2120109101


Nurse Fatimah, ME
NIDN: 2128099006

MOTTO

اللَّهُمَّ لَا سَهْلَ إِلَّا مَا جَعَلْتَهُ سَهْلًا وَأَنْتَ تَجْعَلُ الْحَزْنَ إِذَا شِئْتَ سَهْلًا

Artinya: Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali yang Engkau buat mudah. Dan Engkau menjadikan kesedihan (kesulitan), jika Engkau kehendaki pasti akan menjadi mudah.

رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاخْلُصْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي

Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
PENGUNAAN JASA KOPERASI
(Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Kozero Kampung Losung Padang
Sidempuan Sumatera Utara)
HALIMAH TUSSA'DIAH
Program Studi Perbankan Syariah IAI Diniyyah Pekanbaru
Jalan KH. Ahmad Dahlan Sukajadi Pekanbaru
halimahborupulungan56@gmail.com**

ABSTRAK

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang banyak membantu masyarakat dipedesaan yang memiliki perekonomian menengah kebawah. Adanya koperasi mampu membantu masyarakat untuk memberikan modal usaha dengan prosedur yang lebih mudah dibandingkan dengan lembaga keuangan yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 42 orang, dengan menggunakan sampel jenuh yaitu dengan menggunakan seluruh jumlah populasi. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dikarenakan menggunakan dua variabel independen, yaitu kepercayaan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, hal ini dapat dilihat dari hasil uji secara parsial yaitu sebesar 0,780 dengan signifikansi $< 0,05$. Sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan dengan hasil uji secara parsial sebesar $0,041 < 0,05$. Dengan persamaan regresi $Y = 21.920 + (0,042)X_1 + 0,377X_2 + e$

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING MEMBERS' LEVEL OF
SATISFACTION WITH
USE OF COOPERATIVE SERVICES
(Case Study of Kozero Savings and Loans Cooperative, Losung Village,
Padang Sidempuan, North Sumatra)
HALIMAH TUSSA'DIAH
Sharia Banking Study Program, IAI Diniyyah Pekanbaru
KH. Achmad Dahlan street Sukajadi Pekanbaru
halimahborupulungan56@gmail.com**

ABSTRACT

Cooperatives are one of the business entities that help many rural communities with middle to lower economic levels. The existence of cooperatives is able to help people provide business capital with easier procedures compared to other financial institutions. This research aims to determine the influence of trust and service quality on cooperative member satisfaction. The population in this study was 42 people, using a saturated sample, namely using the entire population. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression because it uses two independent variables, namely trust and service quality. The results of this research show that the trust variable has no significant effect on cooperative member satisfaction, this can be seen from the partial test results, namely 0.780 with a significance of <0.05 . Meanwhile, the service quality variable has a significant effect on member satisfaction, this is proven by partial test results of $0.041 < 0.05$. With the regression equation $Y = 21,920 + (0,042)X_1 + 0.377X_2 + e$

Keywords : Trust, Service Quality, Member Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul ” **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Kozero Kampung Losung Padang Sidempuan Sumatera Utara)**. Tak lupa pula shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan alam yakni nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Laporan tugas akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru untuk program S1 Perbankan Syariah.

Selain atas izin Allah SWT dan restu orang-orang yang saya cintai, penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak, yang sangat berjasa dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Noviyanti. MM, selaku Rektor Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru.

2. Bapak Dr. Mursal M.Pd.i, selaku wakil rektor I, Ibuk Refika, M.Pd.i, selaku wakil rektor II, Bapak Irwan Tutrisno, ME, selaku wakil rektor III Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru.
3. Bapak Dr. Sulaiman Ridwan, M.Sy selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) di Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru
4. Bapak Irwandi, ME selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah serta seluruh dosen dan pegawai akademik di Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru
5. Bapak Irwandi, ME selaku Dosen Pembimbing I dan Ibuk Nurse Fatimah, ME selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Almaria selaku Ketua Perpustakaan IAI Diniyyah Pekanbaru yang selalu memberi izin penulis untuk meminjam buku di perpustakaan.
7. Kepada BAZNAS riau yang telah membantu membiayai peneliti dari awal hingga selesai.
8. Kepada orang tua saya Samuel Pulungan dan Nurhanipah Nasution yang telah memberikan do'a dan kasih sayang yang tidak pernah putus kepada penulis.
9. Kepada adik-adik saya tercinta Abdul Salam Pulungan, Nur Kholidah Pulungan, Ummi Saidah Pulungan, dan Muhammad Al-Habsyi Pulungan yang telah memberikan do'a dan kasih sayang yang tidak pernah putus kepada penulis.
10. Kepada Uak saya Mahyuni beserta keluarga, oom saya Ahmad Daim Nasution beserta keluarga, Syukron Nawati beserta keluarga yang telah memberikan do'a dan kasih sayang yang tidak pernah putus kepada penulis.

11. Kepada udak saya Alm. Sahtum Pulungan beserta keluarga, Kelana Pulungan beserta keluarga, Abdul Kadir Al-Jailani Pulungan beserta keluarga, Syamsul Bahri beserta keluarga, Arofah Pulungan beserta keluarga, dan bou Jumi Saidah Pulungan beserta keluarga yang telah memberikan do'a dan kasih sayang yang tidak pernah putus kepada penulis.
12. Kepada sahabat-sahabat saya Elsa Wahyuni.P, Ainun Sakiyah, Puja Manjita, Mirdayani Piliang, Santi Harahap, Natulaini Harahap, Nurahdiat, Ayu Ramadani, Nurlailatun Nahar Lubis, Lux Luil, Makhdalena beserta teman-teman seperjuangan di asrama BAZNAS dan teman-teman dikelas Perbankan Syariah yang turut ikut serta membantu memberikan dukungan dan motivasi, serta arahan selama kurang lebih empat tahun lamanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Atas bantuan pihak-pihak yang telah penulis sebutkan baik yang tertulis ataupun tidak tertulis. Penulis doakan semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan tersebut tercatat sebagai amal kebaikan yang terbalaskan dengan sebaik-baik balasan oleh Allah SWT. Aamiin ya robbal A'lamiin

Pekanbaru, Juli 2024

Halimah Tussa'diah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
REKOMENDASI PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan dan Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Analisis	10
2. Kepuasan Anggota.....	11
3. Koperasi	16
B. Penelitian Relevan.....	26
C. Hipotesis.....	29
D. Kerangka Berfikir	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Metode Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Sumber Data.....	33
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33
G. Instrumen Penelitian yang Digunakan.....	36

H. Teknik Pengumpulan Data	38
I. Teknik Analisis Data	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	46
A. Profil Koperasi Simpan Pinjam Kozero	46
B. Gambaran Umum Penelitian	49
C. Deskripsi Responden Penelitian.....	50
D. Analisis Data Dan Pembahasan.....	52
E. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Gambar 1.1	4
Gambar 2.1	30
Gambar 4.1	47
Tabel 3.1	35
Tabel 3.2	35
Tabel 3.3	36
Tabel 3.4	37
Tabel 4.1	51
Tabel 4.2	52
Tabel 4.3	53
Tabel 4.4	53
Tabel 4.5	53
Tabel 4.6	54
Tabel 4.7	55
Tabel 4.8	56
Tabel 4.9	57
Tabel 4.10	58
Tabel 4.11	58
Tabel 4.12	59
Tabel 4.13	60
Tabel 4.14	61
Tabel 4.15	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, persaingan antar lembaga keuangan semakin ketat, dan terdapat berbagai jenis lembaga keuangan, seperti koperasi yang memiliki banyak cabang di berbagai tempat. Untuk itu lembaga keuangan perlu mempertahankan anggotanya agar tidak bergantung pada lembaga keuangan lain. Anggota koperasi harus mengetahui layanan apa saja yang kurang di lembaga keuangan mereka, karena kualitas layanan mempunyai dampak besar terhadap kemajuan dan kepuasan anggota. Koperasi harus mampu mencerminkan nilai-nilai inti sehingga dapat menjadi wadah usaha bersama dan tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan anggotanya. Untuk itu, koperasi harus mampu berkembang menjadi koperasi yang berwawasan ekonomi, mandiri, kuat, dan sehat di tingkat nasional dan global¹.

Perkembangan dan pertumbuhan koperasi sampai saat ini belum sepenuhnya memperjelas bentuk dan peranannya. Sejauh ini, sektor swasta masih mendominasi sektor perekonomian di Indonesia, dan kontribusi sektor koperasi terhadap perekonomian Indonesia berada pada peringkat terakhir. Oleh karena itu, untuk meningkatkan dan memperkuat perekonomian nasional, koperasi harus berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai kinerja usaha

¹ Aisyah Defy R. Simatupang dan Sri Deti, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah Bonang Tangerang Banten*”, Jurnal, Tangerang : Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Islamic Village, 2021, hlm.1

yang kuat dan efisien. Hanya dengan cara itulah koperasi dapat menjalankan perekonomian nasional sebagai basis kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional².

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian menyatakan: “Koperasi adalah suatu organisasi ekonomi yang terdiri dari perseorangan atau badan hukum koperasi yang kegiatannya didasarkan pada suatu gerakan ekonomi berdasarkan asas koperasi dan asas kekeluargaan”. Konsep yang diperkenalkan ini bertujuan untuk mewakili kepentingan ekonomi kelompok yang dianggap kelompok ekonomi lemah. Kelompok ekonomi ini biasanya berasal dari masyarakat kelas menengah ke bawah. Keberadaan koperasi memang merupakan sebuah fenomena tersendiri karena belum ada organisasi lain yang sebanding yang dapat menandinginya, namun pada saat yang sama diharapkan dapat menyeimbangkan pilar-pilar perekonomian lainnya. Pada umumnya koperasi juga memerlukan alat untuk mengetahui kinerja keuangan koperasi agar pengurus koperasi dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan tujuan umum koperasi³.

Tujuan dari perkumpulan simpan pinjam adalah agar masyarakat dapat menabung bersama perkumpulan tersebut dan memberikan pinjaman kepada perkumpulan tersebut dengan suku bunga rendah. Bedanya dengan bank adalah bank menawarkan pinjaman tunai dengan suku bunga yang relatif lebih tinggi

² Adrianus Tolong, dkk, “*Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Suka Damai*”, Jurnal, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Pembangunan Indonesia, 2020, hlm.26.

³ Adrianus Tolong, dkk, ..., hlm. 26

dibandingkan dengan koperasi. Pemberian pinjaman dan penyaluran dana merupakan kegiatan usaha yang sebagian besar merupakan kegiatan koperasi. Sebagai salah satu pelaku perekonomian masyarakat, koperasi bersaing untuk mendapatkan pengguna jasa dan menjaga loyalitas pengguna jasa. Oleh karena itu, koperasi memerlukan layanan yang menjadi kunci kesuksesan koperasi tersebut. Sebagai lembaga keuangan non bank yang menyediakan jasa keuangan, koperasi mampu menawarkan keunggulan produknya secara kompetitif sehingga nasabah dapat membangkitkan minat dan kepercayaan diri untuk menginvestasikan dananya pada koperasi. Keunggulan produk koperasi harus dibarengi dengan pelayanan kelas satu. Layanan kerjasama yang sangat baik mendorong investasi pelanggan. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan jasa koperasi⁴.

Koperasi simpan pinjam Kozero merupakan salah satu koperasi yang berada di kota Padang Sidempuan yang anggotanya menyebar diberbagai daerah. Penelitian ini mencakup tentang faktor apa saja yang menjadi tingkat kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Kozero, baik secara pelayanan, kepercayaan, lingkungan, dan lain sebagainya. Karena hal ini dapat mempengaruhi anggota koperasi.

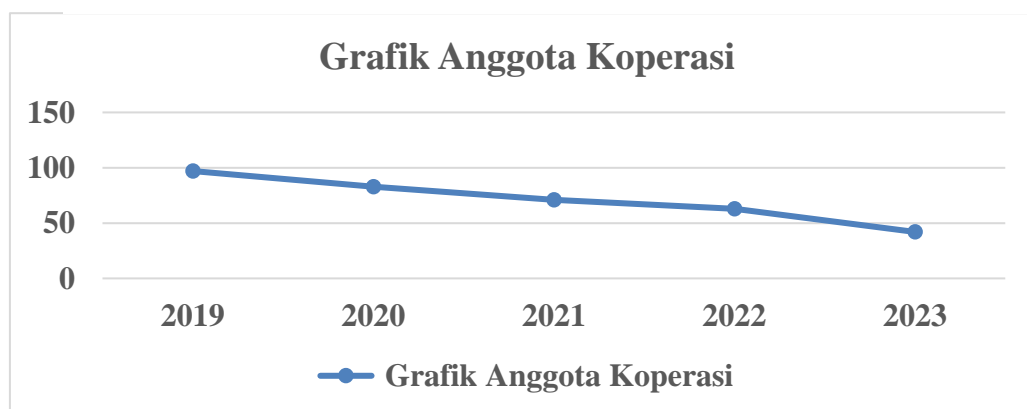
Dalam sebuah koperasi kepercayaan merupakan salah satu hal yang penting diberikan untuk setiap anggota koperasi karena dapat meningkatkan

⁴ Walsyukurniat Zandrato, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di CU.Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (Ksp3) Amandraya", Jurnal, Universitas Nias Raya, 2022, hlm.3

kinerja anggota koperasi. Namun dalam sebuah koperasi masih banyak yang belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya, salah satunya adalah lambatnya respon pihak koperasi dalam memproses pinjaman untuk anggota yang membutuhkan sehingga anggota tersebut lebih memilih menjadi anggota dikoperasi lain daripada menetap dikoperasi tersebut. Hal ini diketahui berdasarkan obesrvasi yang dilakukan dengan salah satu anggota koperasi⁵. Salah satu faktor yang juga mempengaruhi kepuasan anggota salah satunya adalah lingkungan, karena lingkungan bisa mempersulit akses anggota dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan pihak koperasi, peneliti memperoleh informasi bahwa telah terjadinya penurunan jumlah anggota koperasi dari tahun 2019 sampai tahun 2023⁶. Berikut data penurunan jumlah anggota koperasi selama lima tahun terakhir:

Gambar 1.1
Grafik Anggota Koperasi



Sumber: Berdasarkan dari data dari koperasi simpan pinjam kozero

⁵ Observasi yang dilakukan dengan ibuk Faridah salah satu anggota koperasi simpan pinjam Kozero pada hari selasa tanggal 16 Juli 2024

⁶ Observasi yang dilakukan dengan Pimpinan unit Kozero harian Padang Sidempuan bapak Kalebi Gea pada hari jumat tanggal 15 maret 2024

Berdasarkan grafik diatas, pada tahun 2019 jumlah anggota koperasi sebanyak 97 orang, kemudian pada tahun 2020 berjumlah 83 orang, kemudian terjadi penurunan lagi pada tahun 2021 dengan jumlah anggota 71 orang, pada tahun berikutnya jumlah anggota sebanyak 63 orang, dan pada tahun 2023 anggota koperasi berjumlah 42 orang. Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa telah terjadi penurunan jumlah anggota koperasi selama lima tahun terakhir. Berdasarkan wawancara dengan ibuk Faridah diketahui bahwa pelayanan dan kepercayaan yang diberikan belum optimal, sehingga masyarakat lebih memilih menjadi anggota koperasi di tempat lain dibandingkan di koperasi simpan pinjam Kozero karena harus adanya penjamin dari salah satu anggota tetap ketika anggota baru melakukan proses peminjaman⁷. Kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan hal yang penting dalam untuk menciptakan kepuasan anggota yang optimal. Pihak koperasi perlu meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi.

Pernyataan di atas dikuatkan dengan teori yang dipaparkan oleh Walsykurniat Zendrato⁸ yaitu, tawaran simpanan dan pinjaman Koperasi yang luar biasa memberikan kepercayaan diri dan ketenangan pikiran kepada anggota saat menabung dan memberi mereka kejelasan saat memanfaatkan pinjaman yang ditawarkan. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan suatu koperasi agar mampu bersaing dengan koperasi lainnya.

⁷ Observasi yang dilakukan dengan ibuk Faridah salah satu anggota koperasi simpan pinjam Kozero pada hari Selasa tanggal 16 Juli 2024

⁸ Walsykurniat Zendrato, “ *Pengaruh Pelayanan Terhadap....*”, hlm. 3

Kepuasan pelanggan memandu keselarasan seluruh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan merupakan sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Penjaminan mutu menjadi prioritas utama suatu perusahaan karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Kozero Kampung Losung Padang Sidempuan Sumatera Utara)**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa permasalahan yang dihadapi oleh koperasi simpan pinjam Kozero adalah

1. Tingkat kepuasan anggota koperasi koperasi belum optimal karena tidak sesuai dengan harapan anggota setelah bertransaksi di koperasi simpan pinjam kozero.
2. Kurangnya kepercayaan yang diberikan pihak koperasi terhadap anggota koperasi.
3. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi terhadap anggota koperasi.
4. Terkendalanya akses anggota koperasi dikarenakan faktor lingkungan.

5. Tingkat perekonomian yang semakin menurun sehingga anggota koperasi terkendala dalam membayar pinjaman.

C. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

- a. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota pengguna jasa koperasi simpan pinjam?
- b. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa koperasi simpan pinjam?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa koperasi simpan pinjam?

2. Batasan Masalah

Mengingat luasnya latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka dengan adanya hal ini peneliti membatasi penelitian ini hanya pada “faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Kozero”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam proposal penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi simpan pinjam.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa koperasi simpan pinjam.

- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna jasa koperasi simpan pinjam

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Koperasi

Dapat membantu pihak manajemen koperasi simpan pinjam dalam meningkatkan dan mengelola tingkat kepuasan anggota koperasi supaya semakin optimal kedepannya.

2. Bagi Peneliti

Untuk memperdalam pengetahuan peneliti tentang koperasi yang bergerak dalam simpan pinjam di masyarakat. Dimana koperasi merupakan salah satu lembaga yang menyediakan jasa simpan pinjam bagi masyarakat yang memiliki ekonomi menengah kebawah.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan bertujuan untuk mempermudah mempelajari hasil penelitian ini, yang disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN yang berisi uraian tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI yang berisi tentang telaah pustaka, landasan teori, hipotesis, dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN yang berisi uraian tentang metode penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi konseptual dan operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN yang berisi tentang uraian hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diperoleh.

Bagian akhir skripsi yang berisi daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Analisis

Kata analisis diambil dari kata bahasa Inggris “*analysis*”, yang secara etimologis berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *anarius*. Kata Analisis terdiri dari dua kata: “ana”, yang berarti “kembali”, dan “luein” yang berarti mengurai”, bila digabungkan berarti mengurai kembali. Berdasarkan dua kata tersebut, analisis mengacu pada proses memecah topik atau konten yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam⁹.

Menurut Wiradi, analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing. Sedangkan menurut Komarudin, analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu.¹⁰

⁹ A. Fandir, dkk, *Leadership In Digital Transformation*, (Cirebon: KBM Indonesia, 2022), Hlm. 12

¹⁰ A. Fandir, dkk, *Leadership In Digital Transformation*, Hlm. 13

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, serta penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan¹¹.

2. Kepuasan Anggota

a. Pengertian Kepuasan Anggota

Adapun pengertian kepuasan menurut pendapat para ahli adalah sebagai berikut:

- 1) Oliver mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.
- 2) Menurut Anderson dan Fornell kepuasan adalah keseluruhan evaluasi kinerja berdasarkan semua pengalaman sebelumnya dengan perusahaan,
- 3) Gotlieb, Grawal, dan Brown menyatakan bahwa kepuasan terhadap suatu jasa berkaitan dengan proses konfirmasi dan dikonfirmasi dengan harapan¹².

¹¹ Masduki Duryat, *Analisis Kebijakan Pendidikan; Teori Dan Praktiknya Di Indonesia*, (Yogyakarta: K-Media, 2022), hlm. 139.

¹² Moh Nasuka, *Membangun Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Pendekatan Konsep Islamic Marketing*, (Jawa Barat: Goresan Pena, 2022), Hlm. 122

Dari defenisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan anggota merupakan tingkat perasaan anggota koperasi yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja yang diterima dengan harapannya.

Adapun indikator-indikator kepuasan anggota adalah sebagai berikut:

1. Layanan Pinjaman yaitu suatu bentuk fasilitas keuangan yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada individu kebutuhan individu dengan ketentuan pengembalian disertai bunga dalam jangka waktu tertentu.
2. Perilaku Karyawan merupakan tindakan karyawan dalam lingkungan kerja yang mencakup interaksi dengan rekan kerja dan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan
4. Sesuai Kebutuhan merupakan tingkat kesesuaian suatu produk atau layanan dengan kebutuhan pengguna.¹³

b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kepercayaan, dan kualitas pelayanan. Kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnisnya. Lembaga keuangan

¹³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*,(Surabaya: Unitomo Press, 2019), Hlm.92

khususnya koperasi sebagai lembaga keuangan non bank merupakan bentuk usaha yang bertumpu pada kepercayaan para anggotanya agar dapat bertahan dan berkembang demi kepentingan para anggotanya. Faktor kedua adalah kualitas pelayanan yaitu keadaan dinamis dari produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Jika kedua faktor ini berjalan dengan baik, maka akan berdampak positif terhadap kepuasan anggota¹⁴.

Adapun pengertian kepercayaan menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut:

- 1) Menurut Das dan Teng, kepercayaan merupakan sebuah derajat dimana seseorang yang percaya menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercayainya di dalam situasi yang berubah-ubah dan beresiko.
- 2) Menurut Rousseau dkk. kepercayaan merupakan sebagai bagian dari psikologis yang terdiri dari keadaan pasrah untuk menerima kekurangan berdasarkan harapan positif dari niat atau perilaku orang lain.
- 3) Menurut Mayer, kepercayaan adalah keinginan suatu pihak untuk menjadi pasrah menerima tindakan dari pihak lain berdasarkan pengharapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan sesuatu tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang memberikan

¹⁴ Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja, “Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar”, Jurnal, Universitas Hindu Indonesia, 2020, hlm. 127

kepercayaan, terhadap kemampuan memonitor atau mengendalikan pihak lain.

- 4) Menurut Doney dkk. Pengertian kepercayaan adalah sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama.
- 5) Menurut Robinson, kepercayaan adalah harapan seseorang, asumsi-asumsi atau keyakinan akan kemungkinan tindakan seseorang akan bermanfaat menguntungkan atau setidaknya tidak mengurangi keuntungan lainnya¹⁵.

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam kepercayaan adalah sebagai berikut:

- 1) *Benevolence* atau niat baik adalah perhatian dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen oleh penyedia barang.
- 2) *Integritas* adalah kejujuran dan kemampuan menepati janji dari pihak yang dipercaya.
- 3) *Competency* adalah kemampuan penjual untuk melaksanakan kebutuhan dari konsumen¹⁶.

Adapun pengertian kata pelayanan menurut pendapat para ahli adalah sebagai berikut:

¹⁵ I Luh Aqnes Sylvia, *Servant Leadership (Kepemimpinan Yang Menghamba) Konsep Implikasi Dalam Kepemimpinan Kristen*. (Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2021). Hlm.83-84

¹⁶ Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), hlm. 56-57

- 1) Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
- 2) Menurut Hadipranata, pelayanan ialah aktivitas ekstra diluar tugas pokok yang diserahkan kepada konsumen (pelanggan), nasabah, dan sebagainya, serta dialami dengan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.
- 3) Menurut Loina dalam buku yang bertajuk “ Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik”, menjabarkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.
- 4) Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung¹⁷.

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

¹⁷ Kiki Farida Ferine, Juniarti, *Pelayanan SDM*, (Yogyakarta: Selat Medai Patners, 2022), Hlm.1-2

- 1) *Reability* atau kehandalan yaitu perusahaan membarikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- 2) *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan
- 3) *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan seluruh pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 4) *Empaty* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen¹⁸

3. Koperasi

a. Pengertian Koperasi

Koperasi mempunyai arti “kerja sama”. Koperasi (*cooperative*) bersumber dari kata *co-operation* yang artinya kerja sama. Beberapa pengertian koperasi, adalah :

- 1) Pengertian koperasi berdasarkan UU No. 12 Tahun 1967 tentang Pokok – pokok Perkoperasian, “ Koperasi di Indonesia adalah koperasi yang bersifat sosial yang terdiri dari perseorangan atau badan hukum koperasi yang membentuk struktur perekonomian sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.”

¹⁸ Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen*, (Banten: Bintang Sembilan Visitama, 2021). hlm. 15-16.

- 2) Pengertian koperasi menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, yaitu: “Koperasi adalah suatu organisasi perekonomian yang terdiri atas suatu badan hukum perseorangan atau koperasi, yang kegiatan-kegiatannya berdasarkan asas-asas koperasi dan merupakan suatu gerakan ekonomi rakyat berdasarkan asas kekeluargaan.
- 3) Menurut Hatta sebagai bapak koperasi, beliau mengartikan koperasi secara lebih sederhana, Beliau mengatakan bahwa koperasi merupakan upaya kolektif untuk meningkatkan kehidupan perekonomian berdasarkan gotong royong. Semangat tolong-menolong ini didorong oleh keinginan untuk melayani sahabat dengan prinsip “ satu untuk semua, semua untuk satu.
- 4) Menurut Standar Akuntansi (SAK), koperasi adalah suatu badan ekonomi yang terdiri dari perseorangan atau badan hukum koperasi dan kegiatannya didasarkan pada kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip koperasi dan asas kekeluargaan.
- 5) Menurut Handikusuma, koperasi adalah suatu kelompok atau organisasi yang terdiri dari orang-orang atau organisasi yang memberikan kebebasan keluar masuk sebagai anggota, dan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya¹⁹.

¹⁹ I Gusti Ayu Purnamawati, *Akuntansi Koperasi & UMKM Teori dan Praktik*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2022), hlm.8-9.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah kumpulan orang-orang atau badan hukum yang memiliki tujuan untuk saling membantu menyejahterakan masyarakat berdasarkan asas kekeluargaan.

b. Karakteristik Koperasi

Berikut adalah beberapa karakteristik koperasi:

- 1) Merupakan perkumpulan orang dalam sebuah kelompok yang menjalankan usaha.
- 2) Merupakan suatu badan usaha yang dibenarkan mencari keuntungan seperti pada badan usaha lainnya tetapi tidak menjadikannya sebagai tujuan utama.
- 3) Meringankan beban ekonomi anggotanya, memperbaiki kesejahteraan anggotanya, pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- 4) Pembagian keuntungan menurut perbandingan jasa.
- 5) Modal tidak tetap, bisa berubah-ubah menurut banyaknya simpanan anggota yang terdaftar.
- 6) Tidak mementingkan pemasukan modal/ pekerjaan usaha tetapi keanggotaan pribadi dengan prinsip kebersamaan.
- 7) Seperti halnya perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) maka koperasi mempunyai bentuk badan hukum.

- 8) Kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, artinya dalam menjalankan aktivitasnya berpedoman pada prinsip koperasi seperti yang dijelaskan pada UU Nomor 25 Tahun 1992 pasal 5.
- 9) Asas kekeluargaan, berarti koperasi mengedepankan setia kawan dan kesadaran berpribadi, sekaligus bertujuan untuk menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya²⁰.

c. Prinsip-prinsip Koperasi

Menurut sidang yang telah dilaksanakan oleh anggota ICA (*International Cooperative Alliance*) di Wina pada tahun 1966 merumuskan prinsip-prinsip koperasi sebagai berikut:

- 1) Keanggotaan koperasi secara terbuka tanpa adanya batasan yang dibuat-buat.
- 2) Kepemimpinan demokratis berdasarkan satu orang, satu suara.
- 3) Modal hanya dapat menerima bunga yang terbatas.
- 4) SHU dibagi menjadi tiga yaitu:
 - a) Sebagian untuk cadangan.
 - b) Sebagian untuk masyarakat.
 - c) Sebagian untuk dibagikan kembali pada anggota sesuai dengan jasa yang telah dilakukannya.

²⁰ Nahu Daud, dkk, *Pengembangan Koperasi dan UMKM Generasi 4.0 Maju, Modern, dan Mampu Bersaing di Pasar Domestik dan Global*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2023), hlm. 20-21.

- 5) Semua koperasi wajib memberikan pelatihan berkelanjutan.
- 6) Gerakan koperasi harus mengupayakan kerjasama yang erat, baik di tingkat regional, nasional, dan internasional²¹.

Prinsip-prinsip koperasi menurut UU No.25 Tahun 1992 pasal 5 dan yang berlaku saat ini di Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- 2) Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
- 3) Pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
- 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
- 5) Kemandirian.
- 6) Pendidikan perkoperasian
- 7) Kerjasama antar koperasi²².

d. Tujuan dan Fungsi Koperasi

Dalam UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 3 tentang perkoperasian dijelaskan bahwa koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta turut andil dalam membangun tatanan perekonomian nasional, guna mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945²³.

²¹ I Gusti Ayu Purnamawati, *Akuntansi Koperasi, ...*, hlm. 10-11

²² Sattar, *Buku Ajar Ekonomi Koperasi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), Hlm. 46-47

²³ Sattar, ..., hlm. 33

Adapun fungsi koperasi untuk Indonesia menurut UU No.25 Tahun 1992 Pasal 4 tentang Perkoperasian adalah sebagai berikut:

- 1) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya guna meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.
- 2) Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko guru.
- 4) Berusaha mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi²⁴.

e. Jenis-jenis Koperasi

Dalam praktiknya, usaha koperasi disesuaikan dengan kondisi organisasi dan kepentingan anggotanya. Berdasarkan kondisi dan kepentingan inilah muncul jenis-jenis koperasi. Koperasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

²⁴ I Gusti Ayu Purnamawati, *Akuntansi Koperasi, ...*, hlm. 13

1) Koperasi berdasarkan jenis usahanya

Secara umum koperasi berdasarkan jenis usahanya terdiri atas koperasi simpan pinjam (KSP), koperasi serba usaha (KSU), koperasi konsumsi, dan koperasi produksi.

2) Koperasi berdasarkan keanggotaannya

Jika dilihat dari keanggotaannya koperasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu, koperasi unit desa (KUD), koperasi pegawai republik indonesia (KPRI), dan koperasi sekolah²⁵.

f. Permodalan Koperasi

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 41, Bab VII tentang perkoperasian, disebutkan bahwa modal koperasi terdiri dari:

1) Modal sendiri yang bersumber dari

- a) Simpanan pokok anggota, sejumlah uang yang sama banyaknya yang wajib dibayarkan oleh setiap anggota kepada koperasi pada saat menjadi anggota, dan tidak boleh diambil selama masih menjadi anggota koperasi.
- b) Simpanan wajib, yaitu sejumlah simpanan tertentu yang jumlahnya tidak sama banyak, yang wajib dibayarkan setiap anggota kepada koperasi dalam periode tertentu,

²⁵ I Gusti Ayu Purnamawati, *Akuntansi Koperasi*,..., hlm. 14

dan tidak dapat diambil selama masih bersangkutan dengan pihak koperasi.

- c) Dana cadangan, yaitu sejumlah uang yang diperoleh dari sisa hasil usaha dan dicadangkan untuk menutup kerugian koperasi bila dibutuhkan.
- d) Donasi atau hibah, sejumlah uang atau barang yang disumbangkan dengan nilai tertentu oleh pihak ketiga tanpa ada ikatan dan kewajiban untuk dikembalikan.

2) Modal pinjaman yang bersumber dari:

- a) Anggota, yaitu pinjaman dari anggota atau calon anggota koperasi.
- b) Koperasi lainnya atau anggotanya, pinjaman yang berasal dari koperasi yang lain atau anggotanya dengan perjanjian kerjasama antara sesama koperasi.
- c) Bank dan lembaga keuangan lainnya, pinjaman kepada bank dan lembaga keuangan lainnya berdasarkan undang-undang yang berlaku.
- d) Penerbitan obligasi atau surat utang lainnya, yaitu dana yang diperoleh dari obligasi dan surat utang lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- e) Sumber lain yang sah, yaitu yang diperoleh dari selain anggota tanpa melalui penawaran secara umum²⁶.

g. Kelebihan dan Kekurangan Koperasi

Sama halnya dengan badan- badan usaha yang lainnya, koperasi juga memiliki kelebihan dan kekurangan yaitu sebagai berikut:

1. Kelebihan yang dimiliki oleh setiap koperasi adalah sebagai berikut:
 - a) Koperasi lebih mengutamakan tujuan yang berupa kesejahteraan anggotanya. Pendapatan dan laba yang diperoleh koperasi hanyalah merupakan konsekuensi atau akibat dari usaha pencapaian tujuan menyejahterakan anggota tersebut.
 - b) Mengutamakan pelayanan terhadap anggota.
 - c) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
 - d) Setiap orang dapat menjadi anggota koperasi dengan membayar simpanan pokok dan simpanan wajib.
 - e) Besarnya simpanan pokok dan wajib ditentukan bersama sehingga terjangkau anggota
 - f) Tidak ada perbedaan diantara para anggota dalam bentuk apapun.
 - g) Bagian SHU yang diterima anggota berdasarkan jasa masing-masing anggota telah diberikan kepada koperasi.

²⁶ Sattar, *Buku Ajar Ekonomi Koperasi*, hal. 17-18.

- h) Tanggung jawab anggota terbatas
 - i) Koperasi berpotensi menjadi rekan bisnis masa depan²⁷.
2. Kekurangan yang dimiliki koperasi adalah sebagai berikut:
- a) Kondisi yang terjadi dilapangan adalah persentase tingkat kesadaran koperasi secara keseluruhan sangat rendah untuk melakukan peningkatan dalam koperasi.
 - b) Karena rendahnya kesadaran anggota koperasi, pengurus koperasi sulit memilih anggota yang profesional. Daya saing koperasi lebih rendah jika dibandingkan dengan badan usaha swasta yang murni bertujuan mencari laba²⁸.

h. Hak-Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi

Dalam sebuah koperasi, setiap anggota harus mengetahui hak dan kewajibannya sebagai seorang anggota. Adapun hak yang setiap anggota koperasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menyadari, menyatakan pendapat dan memberikan suara dalam rapat anggota.
- 2) Memilih atau dipilih menjadi anggota pengurus atau pengawas.
- 3) Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan dalam anggaran dasar.

²⁷ Indra Mahardika Putra, *Manajemen Pajak Strategi Pintar Merencanakan Dan Mengelola Pajak Dan Bisnis*. (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2019), hlm.86-87

²⁸ Indra Mahardika Putra, ..., hlm.86-87

- 4) Mengemukakan saran atau pendapat kepada pengurus diluar rapat anggota baik diminta maupun tidak.
- 5) Memanfaatkan koperasi dan mendapat pelayanan yang sama antara sesama anggota.
- 6) Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan dalam anggaran dasar²⁹.

Adapun kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap anggota koperasi adalah sebagai berikut:

- 1) Mematuhi Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART) serta keputusan yang telah disepakati dalam rapat.
- 2) Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.
- 3) Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasarkan atas asas kekeluargaan³⁰.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Daud Pamura tentang “ ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PENGGUNAAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)”. Dari penelitian ini dijelaskan

²⁹ R. Toto Sugiarto, dkk, *Gerakan Koperasi di Indonesia dan Kontribusi Koperasi Terhadap Negara*. (Sleman:Hikam Pustaka, 2021), Hlm.3

³⁰ R. Toto Sugiarto,..., Hlm.3.

bahwa kualitas pelayanan dan citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, sedangkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi³¹. Adapun perbedaan penelitian ini adalah peneliti hanya menggunakan dua variabel x saja yaitu kepercayaan dan pelayanan, sedangkan penelitian Daud Pamura menggunakan tiga variabel x yaitu pelayanan, kepercayaan, dan citra merek.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Desniyati Malik dan Syifa Pramudita Faddila yaitu tentang “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DILIHAT DARI KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM ASIA JAYA MANDIRI”. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota³². Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah fokus utama penelitian ini adalah pelayanan dan kepercayaan sedangkan penelitian Desniyati Malik dan Syifa Pramudita Faddila adalah kualitas pelayanan dan nilai anggota.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja yaitu tentang “Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha

³¹ Daud Pamura, “Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)”, Skripsi, Medan: Sarjana, Universitas Medan area, 2018.

³² Desniyati Manik, Syifa Pramudita Faddila, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Asia Jaya Mandiri”, Jurnal, Karawang: Universitas Buana Perjuangan Karawang, 2023

Wahyu Artha Sedana Di Gianyar”. Dari penelitian ini ada pengaruh citra koperasi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi³³. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi, sedangkan penelitian Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja untuk mengetahui adanya pengaruh citra koperasi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

4. Jurnal Cecilia Novianti Salsinha, Yovita Alves Amsikan, dan Eva Binsasi dengan judul “ Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pengguna Jasa di KSP Kopdit Swasti Sari Cabang Atambua”. Adapun dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi ada tiga yaitu, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra perusahaan³⁴. Pada penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota ada dua yaitu, kepercayaan dan kualitas pelayanan.
5. Jurnal Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim dengan judul “ Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan”. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah³⁵. Hal yang membedakan dengan penelitian ini adalah variabel penelitian ini ada dua yaitu kepercayaan dan kualitas

³³ Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja, *Pengaruh Citra Koperasi, ...*, hlm.1

³⁴ Cecilia Novianti Salsinha, “*Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pengguna Jasa di KSP Kopdit Swasti Sari Cabang Atambua*”, Universitas Timor, 2022

³⁵ Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan*”, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia. 2021

pelayanan, sedangkan pada jurnal Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim terdapat satu variabel saja yaitu kualitas pelayanan.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu asumsi atau dugaan yang dibuat untuk menjelaskan sesuatu dan sering dituntut untuk melakukan pengecekan³⁶. Hipotesis dalam penelitian ini ialah jawaban sementara dari permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Jika hasil hipotesis adalah hipotesis nol (H_0), maka tidak terdapat hubungan antara kepercayaan dan pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi.
2. Jika hasil hipotesis adalah hipotesis alternatif (H_a), maka terdapat hubungan antara kepercayaan dan pelayanan dengan kepuasan anggota koperasi³⁷.

D. Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka yang akan diuji pada penelitian ini adalah bagaimana kepercayaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) sebagai variabel dependen

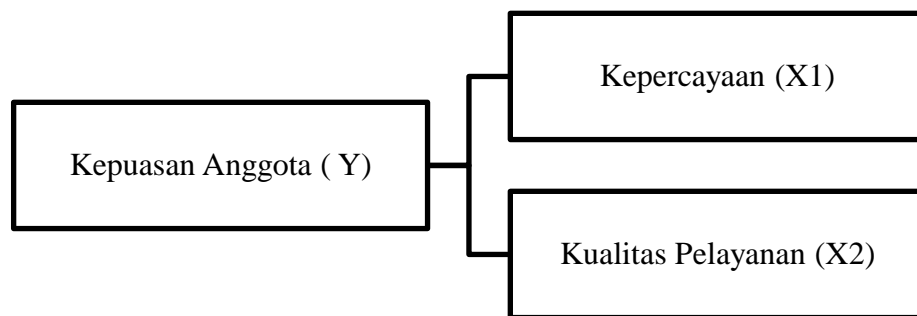
³⁶ Dian Kusuma Wardani, *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif, dan Asosiatif)*, (Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2020), hlm. 15.

³⁷ Lijan P. Sinambela, Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoretik Dan Praktik*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2021), Hlm. 103

berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y) sebagai variabel independen di kampung Losung, Padang Sidempuan, Sumatera Utara.

Maka berdasarkan literatur, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dinyatakan dalam gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Berdasarkan gambar diatas yang mempengaruhi kepuasan anggota ada dua faktor, yaitu kepercayaan dan kualitas pelayanan. Sehingga dalam penelitian ini hanya berfokus pada tiga faktor saja kepuasan anggota koperasi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak koperasi kepada anggotanya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dimana penelitian ini lebih berfokus kepada angka- angka. Menurut pendapat Sugiyono, Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bersifat induktif, obyektif, dan ilmiah, dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (skor, nilai) atau pernyataan yang dirangkum dan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik. Penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk membuktikan atau menyangkal suatu teori. Penelitian ini biasanya dimulai dengan suatu teori, yang kemudian diselidiki, dihasilkan data, dan dibahas untuk menarik kesimpulan³⁸.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Kozero (KSU Kozero), yang berlokasi di Kampung Losung, kec. Padangsidempuan Selatan, Sumatera Utara. Waktu penelitian akan dilaksanakan mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2024.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah anggota dari Koperasi simpan Pinjam Kozero yang bertempat tinggal di Kecamatan Sayur Matinggi. Sedangkan yang

³⁸ Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Methode)*, (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), hlm.16.

menjadi objek penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi selama menjadi anggota di Koperasi Simpan Pinjam Kozero.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam buku karya Dominikus Dolet Unaradjan, Sugiyono mengatakan, “Populasi diartikan sebagai sekelompok objek atau objek yang mewakili kuantitas atau karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya”³⁹. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Simpan Pinjam Kozero yang berada di kecamatan Sayur Matinggi, yaitu sebanyak 42 orang anggota.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi⁴⁰. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan teknik *Sampling* jenuh. Teknik *Sampling* Jenuh atau disebut juga total sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang menjadikan sampel seluruh populasi yang ada⁴¹. Berdasarkan jumlah anggota koperasi simpan pinjam kozero yang relatif kecil, maka seluruh anggota koperasi dijadikan sampel penelitian, yaitu berjumlah 42 orang.

³⁹ Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019), hlm. 110.

⁴⁰ M. Sidik Priadana, Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021), hlm. 160.

⁴¹ Lijan P. Sinambela, Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, ...,* Hlm. 169

E. Sumber Data

1. Data Primer

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan salah satunya adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari seorang individu atau dari sumber aslinya, seperti pengisian kuesioner, wawancara secara langsung, atau survei⁴². Maka data primer yang diperoleh dalam penelitian ini, adalah data yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi dalam koperasi simpan pinjam Kozero, yaitu melalui penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sebelumnya dikumpulkan dari orang lain, melalui proses statistik, dan digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian⁴³. Maka data sekunder yang diperoleh pada penelitian ini melalui data yang ada di koperasi simpan pinjam Kozero.

F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai / sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi yang terkait

⁴² Desniyanti Manik, Syifa Pramudita Faddila, "*Faktor- Faktor Yang mempengaruhi* ,..., hlm. 1062

⁴³ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 84

dengannya serta ditarik kesimpulannya⁴⁴. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu⁴⁵:

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen (X) atau disebut juga variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kepercayaan (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2) yang menjadi sebab timbulnya kepuasan anggota (Y).

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau yang sering disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan anggota (Y)

2. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu variabel berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti mengamati atau mengukur suatu objek atau fenomena secara cermat. Definisi operasional suatu variabel berarti menggambarkan atau menjelaskan variabel penelitian sedemikian rupa sehingga variabel tersebut bersifat spesifik, tidak multitafsir, dan dapat diukur. Membiarkan variabel dimanipulasi akan memudahkan

⁴⁴ Lijan P. Sinambela, Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, ...*, Hal. 85

⁴⁵ Lijan P. Sinambela, Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, ...*, Hal. 87

pengumpulan data, menghindari perbedaan interpretasi, dan membatasi ruang lingkup variabel. Variabel yang termasuk dalam suatu operasi merupakan variabel penting yang dapat diukur dan dipertanggungjawabkan dalam operasi tersebut.⁴⁶ Dalam penelitian ini terdapat indikator-indikator dalam setiap variabel, yaitu:

Tabel 3.1
Indikator Kepuasan Anggota (Y)

Variabel	Indikator
Kepuasan anggota (Y)	Layanan Pinjaman
	Perilaku Karyawan
	Kualitas Pelayanan
	Sesuai kebutuhan

Sumber: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Meithiana Indrasari, (2019)

Tabel 3.2
Indikator Kepercayaan (X1)

Variabel	Indikator
Kepercayaan (X1)	Niat Baik
	Integritas
	Kompetensi

Sumber: Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan, Dhiraj Kelly Sawlani (2021)

⁴⁶ Ismail Nurdin, Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm.122-123

Tabel 3.3
Indikator Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X2)	Kehandalan
	Daya Tanggap
	Jaminan
	Empati

Sumber: Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek., Dedeh Kurniasih, (2021)

G. Instrumen Penelitian yang Digunakan

Menyusun instrumen penelitian merupakan langkah yang penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen penelitian merupakan langkah penting dalam pola alur kerja penelitian. Instrumen ini berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Karena evaluasi meliputi pemeriksaan data tentang sesuatu dan mengukur hasil yang diperoleh berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, maka menyiapkan instrumen pada hakikatnya berarti menyusun instrumen evaluasi⁴⁷. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan:

1. Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data dan instrumennya diberi nama sesuai dengan nama metodenya. Survei dapat berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang tujuannya untuk memperoleh informasi

⁴⁷ Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 64.

dari responden mengenai pengalaman dan wawasannya⁴⁸. Pada penelitian ini, peneliti memberikan pertanyaan yang tertutup kepada responden. Pertanyaan tertutup dalam survei merupakan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden secara terstruktur, serta pertanyaan dengan jawaban tertulis berupa pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 5. Tanggapan terhadap setiap instrumen skala Likert berkisar dari negatif hingga positif, dan untuk tujuan analisis kuantitatif, tanggapan dievaluasi berdasarkan tabel berikut:⁴⁹

Tabel 3.4
Skala Likert Pada pertanyaan tertutup

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif, dan R & D, Sugiyono(2019)

2. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data untuk mengumpulkan data penelitian, dan data dikumpulkan dengan cara peneliti mengamati dengan menggunakan panca inderanya⁵⁰. Dalam penelitian ini obesrvasi yang dilakukan adalah dengan turun langsung kelapangan dengan mendatangi koperasi tersebut yang terletak di padang sidimpuan.

⁴⁸ Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, ..., hlm. 78-79.

⁴⁹ Lijan P. Sinambela, Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, ...,* Hlm. 236

⁵⁰ Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian, ...,* hlm. 81

3. Dokumentasi

Dokumen adalah data yang dikumpulkan atau dikumpulkan dari peristiwa masa lalu. Data dokumen dapat berupa teks, gambar, karya, observasi, wawancara, dan lain-lain. Data yang diperoleh dari dokumentasi pada dasarnya merupakan data sekunder yang memerlukan interpretasi⁵¹. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa foto yang diambil ketika melakukan penelitian.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data⁵². Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa instrumen penelitian yaitu:

1. Observasi
2. Angket / Kuesioner
3. Dokumentasi

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu data dalam instrumen penelitian. Pengujian validitas ini mengacu pada sejauh mana suatu instrumen tersebut dalam menjalankan

⁵¹ Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen*, (Sleman: CV Budi Utama, 2020), Hlm.28

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta. 2023), Hlm. 104

fungainya. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila instrumen tersebut digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk menghitung uji validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus *korelasi product moment* atau disebut juga korelasi Pearson. Adapun rumusnya sebagai berikut.⁵³

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy}	= Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total
N	= Jumlah subjek penelitian
$\sum x$	= Jumlah skor butir
$\sum y$	= Jumlah skor total
$\sum xy$	= Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total
$\sum x^2$	= Jumlah kuadrat skor butir
$\sum y^2$	= Jumlah kuadrat skor total

Berdasarkan rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson di atas, maka persyaratan instrumen dinyatakan valid adalah sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung lebih dari atau sama dengan 0,300 ($r \geq 0,300$), maka valid
- 2) Jika r hitung kurang dari 0,300 ($r < 0,300$), maka tidak valid⁵⁴.

⁵³ Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian, ...*, hal. 63.

⁵⁴ Elia Maruli, dkk. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor", Jurnal, NTT: Universitas Tribuana Kalabahi, 2022, hlm.412,

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang mewakili dimensi suatu variabel dan berkaitan dengan struktur pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner⁵⁵.

Dalam penelitian ini, pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- 1) Pengukuran ulang (*Repeated Measure*) yaitu dimana seseorang diberikan pertanyaan yang sama namun dengan waktu yang berbeda, untuk melihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- 2) Pengukuran sekali saja (*One Shot*) yaitu pengukuran yang hanya dilakukan satu kali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau ditentukan korelasi antar jawaban pertanyaan tersebut. SPSS menyediakan cara untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,70$ ⁵⁶.

⁵⁵ Febri Giantara, dkk, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2022), hlm. 134.

⁵⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018), hlm. 46.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data apakah data yang akan di distribusikan tersebut normal atau tidak. Menurut imam Ghozali, model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal, ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual data tersebut berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan cara analisis grafik dan uji statistik. Penelitian ini menggunakan uji non statistik *paramatik kolmogrof-smirnof* dan *PP plot standardized residual*, dimana dilihat jika hasil *kolmogrof-smirnof* lebih besar dari 0,05 dan *PP plot standardized residual* mendekati garis diagonal, maka data tersebut berdistribusi normal⁵⁷.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya ketimpangan antara persamaan regresi dengan varians dan residual dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lain. Regresi yang baik adalah yang tidak menimbulkan heteroskedastisitas. Untuk menentukan apakah terjadi heteroskedastisitas, adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $\text{sig.2-tailed} < \alpha = 0,05$, maka terdapat masalah heteroskedastisitas, dimana variabel bebas dapat dinyatakan mengalami heteroskedastisitas.

⁵⁷ Elia Maruli,dkk. "Pengaruh Dimensi Kualitas,...", hlm. 412.

- b. Apabila $\text{sig.2-tailed} > \alpha = 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, dimana variabel bebas dapat dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.⁵⁸

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik mensyaratkan bahwa tidak adanya korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen berkorelasi satu sama lain, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebasnya adalah nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflation faktor* (VIF). Kedua variabel ini menunjukkan variabel independen mana yang dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Sederhananya, setiap variabel independen menjadi variabel dependen dan dibandingkan dengan variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas suatu variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Oleh karena itu, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/\text{tolerance}$). Maka jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan $VIF \geq 10$ berarti terjadi multikolonieritas pada data yang di uji. Tetapi jika yang

⁵⁸ Syarif Hidayatullah, *Metodologi Penelitian Pariwisata*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hlm.102.

terjadi sebaliknya, maka tidak terjadi multikolonieritas pada data yang di uji.⁵⁹

d. Uji Linearitas

Menurut Imam Ghozali, Uji linearitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan bebas mempunyai hubungan linear. Uji linearitas dapat dilakukan dengan penyimpangan dari linearitas. Oleh karena itu, jika nilai signifikansi linearitas lebih besar dari 0,05 maka dapat diartikan terdapat hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat⁶⁰.

3. Regresi Linear Berganda

Imam Ghozali menjelaskan regresi linier berganda merupakan model regresi yang mencakup beberapa variabel independen. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen⁶¹. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan regresi berganda karena analisisnya menggunakan beberapa variabel independen (x) untuk variabel dependen (y). Persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi berganda menggunakan persamaan sebagai berikut⁶²:

⁵⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi analisis multivariate, ...,* hlm.107-108.

⁶⁰ Elia Maruli, dkk. "Pengaruh Dimensi Kualitas, ..., hlm. 413

⁶¹ Rifkhan, *Pedoman Metodologi penelitian Data Panel Dan Kuesioner*, (Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2023), hlm. 97.

⁶² Eka Hartati, dkk, "Analisis Kepuasan pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda", *Jurnal, Palembang: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Palcomtech*, 2020, hlm.54

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Anggota

a = Konstanta

X_1 = Variabel Kepercayaan

X_2 = Variabel Kualitas Pelayanan

b = Koefisien Regresi dari Variabel

4. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji hipotesis simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, menggunakan tingkat signifikan tertentu, yaitu ($\alpha = 5\%$ atau 0,05) untuk semua variabel bebas secara bersama-sama⁶³. Adapun kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- 1) Jika nilai signifikan uji F lebih besar dari nilai alfa ($\text{sig} > \alpha$), maka H_a ditolak.
- 2) Jika nilai signifikan uji F kurang dari atau sama dengan nilai alfa ($\text{sig} \leq \alpha$), maka H_a diterima⁶⁴.

b. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan uji t dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan ($\alpha = 5\%$). Uji

⁶³ Lijan P. Sinambela, Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif...*, Hlm. 444.

⁶⁴ Elia Maruli,dkk. "*Pengaruh Dimensi Kualitas...*", hlm. 414

hipotesis dengan uji t menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05⁶⁵. Pengujian yang dilakukan dengan membandingkan signifikan dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai signifikan uji t lebih besar alfa ($\text{sig} > \alpha$), maka H_a ditolak.
- 2) Jika nilai signifikan uji t lebih kecil atau sama dengan alfa ($\text{sig} \leq \alpha$), maka H_a diterima⁶⁶.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*R Square*) adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan⁶⁷.

⁶⁵ Lijan P. Sinambela, Sarton Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*,..., hlm. 442.

⁶⁶ Elia Maruli,dkk. "*Pengaruh Dimensi Kualitas*,...,hlm. 413

⁶⁷ Lina Asmara Wati, Mimit Primyastanto, *Ekonomi Produksi Perikanan Dan Kelautan Modern Teori Dan Aplikasinya*, (Malang : UB Press, 2018), hlm. 195

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. PROFIL KOPERASI SIMPAN PINJAM KOZERO

Koperasi Simpan Pinjam Kozero merupakan salah satu koperasi yang didirikan di Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Koperasi Simpan Pinjam Kozero berlokasi di Desa Losung No. 95, Jalan Teuku Umar, Kecamatan Tapanuli Selatan, Kabupaten Padangsidempuan Selatan, Provinsi Sumatera Utara, Kode Pos 22711, dan telah berdiri sejak tahun 2015 hingga saat ini. Koperasi Simpan Pinjam Kozero pertama kali berdiri di Provinsi Bangka Belitung Jl. Pikas 10 kecamatan Gabek dengan no badan Hukum 10/BH/III/2002 dan tanggal diresmikan badan hukum yaitu 27-03-2002⁶⁸. Kemudian pada tahun berikutnya koperasi Simpan Pinjam Kozero mulai membuka cabang di berbagai daerah di pulau Sumatera, yaitu yang meliputi provinsi Sumatera Utara, Riau, Jambi, dan Bengkulu. Kantor pusat Koperasi Simpan Kozero yang berada di Sumatera Utara terletak di Jl. H. Adam Malik No. 168 Kecamatan Rantau Utara dengan nomor badan hukum 340/BH/DAG.KOP/VII/2011 yang diresmikan pada tanggal 17-07- 2011. Koperasi Simpan Pinjam Kozero hanya berdiri di pulau Sumatera saja tidak terdapat di pulau Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Papua.

Adapun visi dan misi koperasi simpan pinjam Kozero adalah sebagai berikut:

⁶⁸ Kementrian Koperasi dan UKM, <https://nik.depkop.go.id/>

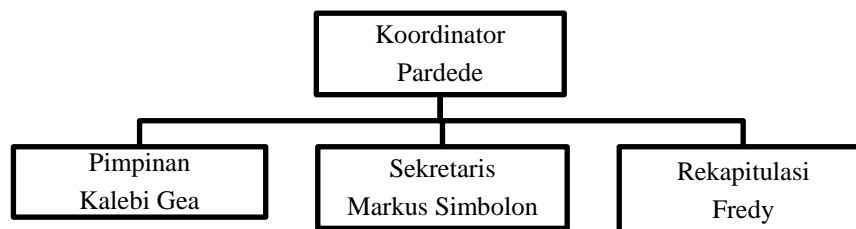
1. Visi :

Menjadi mitra kerja yang terpercaya dalam memodali usaha anggotanya⁶⁹

2. Misi

- a. Memberikan pinjaman kepada pihak lain untuk membantu usaha yang kekurangan modal
- b. Koperasi memberikan pelayanan prima kepada anggota sesuai identitas koperasi
- c. Melaksanakan kegiatan usaha yang sedang berjalan dan kekurangan modal
- d. Menjalin kerjasama usaha dengan berbagai pihak⁷⁰

Gambar 4.1
Struktur Koperasi Simpan Pinjam Kozero Kantor Padang Sidempuan

**Keanggotaan:**

1. Taruli Gurning
2. Arion Simbolon
3. Markotop sitohang

⁶⁹ Katak Tuli, <https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

⁷⁰ Katak Tuli, <https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

4. Gomgom ⁷¹

Adapun program kerja yang ada dalam koperasi simpan pinjam Kozero adalah sebagai berikut:

a. Tugas Koordinator

- 1) Mengarahkan serta mengawasi kinerja seluruh pengurus koperasi agar melakukan tugas dan kewajibannya masing-masing
- 2) Melaporkan ke kantor pusat tentang perkembangan koperasi yang berada di bawah pengawasannya⁷².

b. Tugas Pimpinan

- 1) Mengupayakan tugas dan kerja pengurus agar semaksimal mungkin demi kemajuan koperasi
- 2) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengurus melalui pendidikan atau study banding
- 3) Mengadakan bimbingan dan pelatihan pelaksanaan kerja dibidang usaha kepada manajer dan karyawan mengadakan pengawasan terhadap hasil kerja manajer dan karyawan⁷³.

c. Tugas Sekretaris

- 1) Mengelola semua dokumen dan arsip koperasi termasuk laporan keuangan dan dokumen resmi

⁷¹ Wawancara dengan bapak Kalebi Gea Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Kozero pada tanggal 5 Oktober 2024

⁷² Katak Tuli, <https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

⁷³ Katak Tuli, <https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

- 2) Menginput data anggota koperasi yang terdaftar di setiap daerah
- 3) Mengatur kegiatan koperasi termasuk rapat, dan pelatihan berdasarkan persetujuan koordinator
- 4) Membantu merumuskan kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan kegiatan koperasi⁷⁴.

d. Tugas Rekapitulasi

- 1) Mengumpulkan semua data transaksi keuangan dari setiap anggota koperasi
- 2) Mencatat semua transaksi keuangan dalam buku besar koperasi
- 3) Menyusun laporan secara berkala tentang kondisi keuangan koperasi⁷⁵

e. Tugas Keanggotaan

- 1) Menambah jumlah anggota
- 2) Meningkatkan pengetahuan anggota
- 3) Meningkatkan kedisiplinan anggota atas kewajibannya
- 4) Memberikan pelayanan anggota sebaik-baiknya⁷⁶

B. GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi pada koperasi simpan pinjam kozero. Penelitian

⁷⁴ Katak Tuli, <https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

⁷⁵ Katak Tuli, <https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

⁷⁶ Katak Tuli, <https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Metode pengambilan data yang digunakan adalah dengan penggunaan kuesioner. Kuesioner ini akan dibagikan kepada anggota koperasi simpan pinjam Kozero dengan sejumlah pernyataan yang terkait dengan variabel penelitian. Hasil dari kuesioner yang disebar, bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel kepercayaan dan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Kemudian hasil dari penilaian kuesioner tersebut akan di uji menggunakan aplikasi SPSS untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Variabel dalam penelitian ini berjumlah tiga variabel, yaitu variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan. Jumlah responden dalam penelitian ini ada 42 responden, dan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah anggota koperasi simpan pinjam Kozero.

C. DESKRIPSI RESPONDEN PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan sejumlah responden yang terdiri dari masyarakat yang terdaftar menjadi anggota koperasi simpan pinjam Kozero. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 42 orang. Dalam hal ini, latar belakang para anggota berasal dari berbagai desa yaitu desa Bulu Gading, Aek Silaiya, Tanjung Leuk, Sayur Matinggi, dan Aek Libung. Secara keseluruhan, responden dalam penelitian ini memiliki

beragam jenis berdasarkan gender, usia, dan desa yang berbeda sehingga memungkinkan adanya perbedaan pendapat yang mempengaruhi hasil penelitian ini. Dari angket yang disebar oleh peneliti didapatkan data responden sebagai berikut:

1. Deskripsi Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini jenis kelamin dikategorikan dua jenis yaitu responden laki-laki dan perempuan, adapun persentase jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Persentase Jenis Kelamin Anggota Koperasi

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	4	9,5 %
Perempuan	38	90, 5 %
Total	42	100 %

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata yang menjadi anggota koperasi berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 38 orang dengan persentase sebesar 90,5 %. Dan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 4 orang dengan persentase sebesar 9,5 %. Dan dapat disimpulkan bahwa pada koperasi simpan pinjam Kozero lebih banyak diminati oleh anggota yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

2. Deskripsi Umur

Dalam penelitian ini umur responden rata-rata berkisar pada usia 25 sampai 65 tahun. Adapun persentase rata-rata usia anggota koperasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Persentase Usia Anggota Koperasi

Usia	Jumlah	Persentase (%)
25 – 35	17	40,5 %
36 – 45	18	42,9 %
46 – 55	5	11,9 %
56 – 65	2	4,8 %
Total	42	100 %

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas yang menjadi anggota koperasi berkisar pada usia 36 sampai 45 tahun yaitu sebanyak 18 orang dengan persentase 42,9 %. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa, mayoritas anggota koperasi diminati oleh anggota yang berkisar pada umur 36 sampai 45 tahun.

D. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1. UJI INSTRUMEN PENELITIAN

a. Uji Validitas

Pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Untuk mengetahui nilai r tabel, peneliti dapat melihat jumlah responden terlebih dahulu. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 42 orang, maka nilai r tabel yang diambil berdasarkan rumus $df = n - 2$ adalah $df = 42 - 2 = 40$ dan $\alpha = 0,05$ dapat r tabel sebesar 0,3044⁷⁷. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

⁷⁷ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25,...Hal.51

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas X1

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel(5 %)	Keterangan
Kepercayaan (X1)	X1.1	0,611	0,3044	Valid
	X1.2	0,512	0,3044	Valid
	X1.3	0,467	0,3044	Valid
	X1.4	0,593	0,3044	Valid
	X1.5	0,430	0,3044	Valid
	X1.6	0,564	0,3044	Valid
	X1.7	0,680	0,3044	Valid
	X1.8	0,773	0,3044	Valid

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas X2

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel(5 %)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,587	0,3044	Valid
	X2.2	0,605	0,3044	Valid
	X2.3	0,660	0,3044	Valid
	X2.4	0,732	0,3044	Valid
	X2.5	0,560	0,3044	Valid
	X2.6	0,630	0,3044	Valid
	X2.7	0,591	0,3044	Valid
	X2.8	0,490	0,3044	Valid

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Y

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel (5 %)	Keterangan
Kepuasan Anggota (Y)	Y.1	0,771	0,3044	Valid
	Y.2	0,358	0,3044	Valid
	Y.3	0,638	0,3044	Valid
	Y.4	0,462	0,3044	Valid
	Y.5	0,690	0,3044	Valid
	Y.6	0,458	0,3044	Valid
	Y.7	0,602	0,3044	Valid
	Y.8	0,590	0,3044	Valid

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dalam penelitian ini valid. Karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabel digunakan untuk mengukur sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Sebuah variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,7⁷⁸. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
Kepercayaan	0,722	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,753	0,70	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,712	0,70	Reliabel

2. UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang harus terpenuhi sebagai prasyarat analisis dalam sebuah penelitian dengan standar $> 0,05$. Menurut Imam Ghozali, data yang berdistribusi normal atau mendekati normal merupakan model regresi yang baik. Ada dua cara untuk menentukan apakah data sisa terdistribusi normal secara analisis grafis dan uji statistik. Dalam penelitian ini menggunakan uji *paramatik non-statistik Kolmogrof-Smirnof* dan *P-Plot standardized residual*. Jika hasil *Kolmogurov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 dan residu terstan *standardized residual* dalam diagram berdistribusi normal

⁷⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate, ...* hlm. 46

mendekati diagonal, maka dinyatakan normal⁷⁹. Adapun tabel hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63896098
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.082
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200^{c,d}

Sumber: Hasil Output SPSS

Adapun hasil dari uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebesar 0,200 dan dinyatakan normal karena lebih besar dari 0,05. Dan berdasarkan sebaran titik-titik dalam Normal P -P Plot mendekati garis diagonal, yang menandakan bahwa data tersebut normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya ketimpangan antara persamaan regresi dengan varians dan residual dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lain.⁸⁰ Jika hasil nilai signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05, maka data tersebut dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas, namun jika nilai signifikansi dari hasil uji heteroskedastisitas lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut dinyatakan

⁷⁹ Elia Maruli,dkk. "Pengaruh Dimensi Kualitas,...,hlm. 412.

⁸⁰ Syarif Hidayatullah, *Metodologi Penelitian Pariwisata, ...*, hlm.102.

mengalami masalah heteroskedastisitas dan data tersebut ditolak. Berikut adalah tabel hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.952	3.068		.962	.342
	X1	-.038	.083	-.082	-.460	.648
	X2	.015	.098	.027	.148	.883

Sumber: Hasil Output SPSS

Dalam penelitian ini, hasil uji heteroskedastisitas adalah dengan nilai signifikansi variabel kepercayaan (X1) adalah sebesar $0,648 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai X1 dinyatakan signifikan dan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Dan dalam hal ini variabel kepercayaan (X1) dinyatakan diterima. Dan nilai variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar $0,883 > 0,05$, dan dapat disimpulkan bahwa variabel X2 juga signifikan. Dan variabel kualitas pelayanan (X2) juga dinyatakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas dan diterima.

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan VIF ≥ 10 berarti terjadi multikolonieritas pada data yang di uji. Tetapi jika yang terjadi sebaliknya, maka tidak terjadi multikolonieritas

pada data yang di uji.⁸¹ Adapun hasil Uji multikolonieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	21.920	5.568		3.937	.000	10.658	33.183					
X1	-.042	.150	-.048	-.282	.780	-.345	.261	.113	-.045	-.042	.797	1.254
X2	.377	.178	.356	2.112	.041	.016	.738	.335	.320	.318	.797	1.254

Sumber: Hasil Output SPSS

Adapun hasil uji multikolonieritas dalam penelitian ini adalah nilai tolerance sebesar $0,797 > 0,10$, dan nilai VIF sebesar $1,254 < 10$, maka dalam hal ini dinyatakan bahwa uji multikolonieritas dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas pada kedua variabel, yang berarti bahwa hasil penelitian tersebut dinyatakan baik.

d. Uji Linearitas

Menurut Imam Ghozali, Uji linearitas dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Jika nilai signifikansi linearitas lebih besar dari 0,05 maka dapat diartikan terdapat hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat.⁸² Adapun hasil uji linearitas dari variabel X1 dan X2 adalah sebagai berikut:

⁸¹ Imam Ghozali, *Aplikasi analisis multivariate*,... hlm.107- 108.

⁸² Imam Ghozali, *Aplikasi analisis multivariate*,...,hlm.107-108.

Tabel 4.10
Hasil Uji Linearitas X1
ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * Between (Combined)	82.452	12	6.871	.831	.620
X1 Groups Linearity	4.107	1	4.107	.497	.487
Deviation from Linearity	78.346	11	7.122	.861	.585
Within Groups	239.833	29	8.270		
Total	322.286	41			

Sumber: Hasil Output SPSS

Adapun hasil uji linearitas variabel kepercayaan (X1) berdasarkan hasil output SPSS sebesar $0,585 > 0,05$. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1) ada hubungan secara signifikan dengan kepuasan anggota (Y).

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas X2
ANOVA Table

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * Between (Combined)	81.219	10	8.122	1.044	.432
X2 Groups Linearity	36.175	1	36.175	4.652	.039
Deviation from Linearity	45.044	9	5.005	.644	.751
Within Groups	241.067	31	7.776		
Total	322.286	41			

Sumber: Hasil Output SPSS

Dan hasil uji linearitas dari variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar $0,751 > 0,05$. Dengan begitu dapat disimpulkan juga bahwa variabel

kualitas pelayanan(X2) ada hubungannya signifikan dengan variabel Kepuasan Anggota (Y).

3. UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Imam Ghozali menjelaskan analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁸³ Adapun hasil uji regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	21.920	5.568		3.937	.000	10.658	33.183					
X1	-.042	.150	-.048	-.282	.780	-.345	.261	.113	-.045	-.042	.797	1.254
X2	.377	.178	.356	2.112	.041	.016	.738	.335	.320	.318	.797	1.254

Sumber: Hasil Output SPSS

Adapun hasil dari persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 21.920 + (0,042)X1 + 0,377X2$$

Yang memiliki arti:

1. Nilai a = 21.920 artinya jika kepuasan anggota tidak sepenuhnya berpengaruh dari variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan. Namun

⁸³ Rifkhan, *Pedoman Metodologi penelitian*,hlm. 97.

berpengaruh dari faktor- faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

2. Nilai koefisien $b_1 = (0,042)$ artinya kepercayaan dalam dalam koperasi tidak berpengaruh dalam meningkatkan jumlah anggota koperasi.
3. Nilai koefisien $b_2 = 0,377$ artinya jika kualitas pelayanan dalam koperasi semakin ditingkatkan maka dapat meningkatkan jumlah anggota koperasi.

4. UJI HIPOTESIS

a. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$.⁸⁴ Adapun hasil dari uji F dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.082	2	11.541	6.092	.008 ^b
	Residual	43.572	23	1.894		
	Total	66.654	25			

Sumber: Hasil Output SPSS

Adapun hasil uji F dalam penelitian berdasarkan hasil output SPSS adalah nilai F hitung sebesar 6,092 lebih besar dari F tabel yaitu sebesar 3,328 dan signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05 dan dinyatakan signifikan.

⁸⁴ Elia Maruli, dkk. "Pengaruh Dimensi Kualitas, ..., hlm. 414

Dalam hal ini disimpulkan bahwa variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

b. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian digunakan dengan nilai t hitung $>$ t tabel dengan signifikansi $\leq 0,05$ supaya dikatakan berpengaruh.⁸⁵ Adapun hasil dari uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	21.920	5.568		3.937	.000	10.658	33.183					
X1	-.042	.150	-.048	-.282	.780	-.345	.261	.113	-.045	-.042	.797	1.254
X2	.377	.178	.356	2.112	.041	.016	.738	.335	.320	.318	.797	1.254

Sumber: Hasil Output SPSS

Adapun hasil uji t dalam penelitian ini adalah hasil uji t dari variabel kepercayaan (X1) adalah sebesar $(0,282) < 2,023$ dengan signifikansi sebesar $0,780 > 0,05$, maka dinyatakan bahwa nilai variabel kepercayaan (X1) tidak berpengaruh kepada kepuasan anggota. Dan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar $2,112 > 2,023$ dengan signifikansi $0,041 < 0,05$,

⁸⁵ Elia Maruli, dkk. "Pengaruh Dimensi Kualitas, ..., hlm. 413

maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R Square) adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui persentase hubungan pengaruh antara dua variabel.⁸⁶ Adapun hasil dari uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin - Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.588 ^a	.346	.289	1.376	.346	6.092	2	23	.008	1.671

Sumber: Hasil Output SPSS

Adapun hasil R Square dalam penelitian ini berdasarkan hasil output SPSS adalah sebesar 0,346. Maka jika dipersenkan pengaruh antara variabel dependen dan independen adalah sebesar 34,6 %. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

E. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam hasil penelitian ini penulis akan menjabarkan tentang pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Serta menjawab rumusan masalah yang penulis tuliskan sebelumnya.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi dalam

⁸⁶ Lina Asmara Wati, Mimit Primyastanto, *Ekonomi Produksi Perikanan,...*, hlm. 195

penelitian ini terdapat dua faktor yaitu kepercayaan dan pelayanan.

Menurut Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota ada dua yaitu, kepercayaan dan pelayanan. Kepercayaan merupakan kesediaan sebuah lembaga dalam mengandalkan mitra bisnisnya. Dalam sebuah koperasi, bentuk usaha yang dilakukan adalah dengan bertumpu pada kepercayaan anggotanya. Sedangkan pelayanan yaitu keadaan dari produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan yang sesuai dengan harapan setiap anggotanya. Kedua faktor ini jika terpenuhi dengan baik maka sesuai harapan anggotanya⁸⁷.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil penelitian Daud Pamura, yang menjabarkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi. Dengan adanya kepercayaan yang pelayanan yang optimal, membuat anggota merasa bahwa harapan dan ekspektasi mereka terpenuhi⁸⁸.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Pernyataan ini dibuktikan pada uji hipotesis secara parsial menggunakan SPSS, dengan hasil yang didapat sebesar 0,780 lebih besar dari dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar $(0,282) < t$ tabel yaitu 2,023, maka dinyatakan bahwa variabel X tidak berpengaruh kepada variabel Y yang berarti bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

127 ⁸⁷ Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja, "*Pengaruh Citra Koperasi,...*", hlm.

⁸⁸ Daud Pamura, "*Analisis Faktor- Faktor,...*", hlm. 22

Kepercayaan anggota terhadap koperasi masih belum optimal karena ketidakmampuan koperasi memberikan layanan sesuai yang dibutuhkan oleh anggota sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Dalam hal ini koperasi perlu meningkatkan kepercayaannya untuk mencapai kepuasan anggota yang optimal, dikarenakan hal tersebut dapat menjadi nilai tambahan dimata masyarakat sehingga tertarik untuk bergabung menjadi anggota koperasi.

Menurut Doney dkk, kepercayaan adalah sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama⁸⁹. Berdasarkan teori ini, menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan suatu hal yang penting dalam setiap lembaga, terutama yang bergerak dibidang keuangan agar senantiasa bersikap jujur dan kooperatif dalam menjalankan usahanya.

3. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi berdasarkan hasil uji secara parsial yaitu dengan nilai t hitung sebesar $2,112 > 2,023$ dengan signifikansi $0,041 < 0,05$. Dalam hal ini dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Kozero. Berdasarkan hasil tersebut dinyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi maka semakin baik pula kepuasan yang anggota dapatkan. Jika anggota merasa puas akan pelayanan koperasi maka akan semakin baik pula nama koperasi tersebut

⁸⁹ I Luh aqnes Sylvia, *Servant Leadership*...., hlm. 84

di masyarakat sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota koperasi simpan pinjam Kozero.

Menurut Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja, jika kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga berjalan dengan baik maka akan berpengaruh baik terhadap kepuasan anggota⁹⁰. Dalam penelitian ini, kepercayaan terhadap pihak koperasi masih kurang optimal sehingga kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh anggota koperasi.

Berdasarkan penjabaran mengenai pentingnya kepercayaan dan kualitas pelayanan harus berjalan dengan baik dalam sebuah lembaga, maka koperasi simpan pinjam Kozero harus meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanannya agar anggota merasa puas selama menjadi bagian dari koperasi. Karena semakin baik sebuah kepercayaan dan pelayanan maka semakin banyak pula yang menetap menjadi anggota koperasi tersebut. Dalam hal ini dapat juga membuat nama koperasi simpan pinjam Kozero semakin baik dan semakin dikenal masyarakat sehingga banyak yang tertarik menjadi anggota koperasi.

Namun pengaruh dari variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam penelitian ini cukup baik, yaitu sebesar 34,6 %. Hal ini diketahui berdasarkan hasil dari uji SPSS menggunakan model regresi linear berganda. Dalam hal ini berarti bahwa pengaruh variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap

⁹⁰ Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja, "*Pengaruh Citra Koperasi,...*", hlm. 127

kepuasan anggota sebesar 34,6 % sedangkan sisanya yaitu sebesar 65,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Menurut Oliver, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jika hasil yang di dapat tidak sesuai dengan harapannya, pada saat itulah seseorang kurang merasa puas terhadap sebuah lembaga. Seperti halnya dengan koperasi, jika anggota merasa yang diberikan koperasi tidak sesuai dengan harapan dan ekspektasinya maka disitulah dia merasa ketidakpuasan atas jasa koperasi tersebut⁹¹. Berdasarkan teori inilah diambil kesimpulan bahwa kepuasan anggota merupakan tingkat perasaan anggota dengan membandingkan hasil kerja yang diterima dengan harapannya.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa kepercayaan dan pelayanan yang diberikan koperasi simpan pinjam Kozero harus sesuai dengan harapan anggotanya agar bisa mencapai kepuasan yang maksimal yang dirasakan anggota koperasi. Semakin bagus kepercayaan yang diberikan pihak koperasi maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan anggota tersebut. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan anggota koperasi tersebut. Begitu juga dari segi pelayanan, semakin baik pelayanan yang diberikan koperasi simpan pinjam Kozero maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan anggota koperasi. Begitupula

⁹¹ Moh Nasuka, *Membangun Kepuasan Pelanggan*,...,hlm.122

sebaliknya, semakin rendah pelayanan yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan anggota koperasi.

Koperasi merupakan salah satu lembaga yang sangat membantu perekonomian masyarakat di pedesaan, terutama masyarakat yang memiliki perekonomian menengah ke bawah. Dimana masyarakat pedesaan mayoritas berprofesi sebagai petani. Dikarenakan proses peminjaman dengan prosedur yang mudah dipenuhi oleh masyarakat, sehingga masyarakat lebih tertarik meminjam uang untuk dijadikan modal usahanya dibandingkan dengan lembaga keuangan lain.

Koperasi simpan pinjam kozero harus meningkatkan kepercayaan dan pelayanan yang diberikan agar anggota merasa puas menjadi bagian dari koperasi dan tidak ada niat berpindah ke koperasi lain. Karena banyaknya koperasi yang sudah tersebar diberbagai pelosok desa sehingga persaingan sesama koperasi semakin ketat. Banyak koperasi lain yang tersebar didesa sehingga ketika masyarakat tidak puas menjadi anggota koperasi di salah satu koperasi bisa berpindah ke koperasi yang lain yang sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini koperasi perlu meningkatkan faktor-faktor eksternal dan internalnya yang bisa membuat tingkat kepuasan anggota semakin baik dan mengurangi faktor-faktor yang menyebabkan anggota merasa kurang puas menjadi anggota koperasi.

Hasil pembahasan yang telah penulis jelaskan di atas dapat diketahui, dalam penelitian ini kepercayaan yang diberikan koperasi simpan pinjam Kozero

masih kurang sehingga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Dalam hal ini, kepercayaan masih harus ditingkatkan lagi sehingga bisa membuat kepuasan anggota menjadi optimal. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi. Berdasarkan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya kepercayaan dan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat kepuasan anggota menjadi optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.
2. Secara parsial variabel kepercayaan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Kozero, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,780, dimana jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 tidak dinyatakan berpengaruh. Dalam hal ini, hasil dari variabel kepercayaan (X1) lebih besar dari pada 0,05 sehingga dinyatakan tidak berpengaruh.
3. Adapun variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan anggota sehingga bisa membantu menaikkan minat masyarakat untuk menjadi anggota koperasi simpan pinjam Kozero, hal ini ditandai dengan hasil nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 0,041. Variabel ini dinyatakan berpengaruh dikarenakan hasil uji t nya lebih kecil daripada 0,05.
4. Pengaruh variabel kepercayaan dan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota dapat dilihat pada nilai R Square yaitu sebesar 34,6 %.

B. SARAN

Setelah memaparkan kesimpulan, peneliti mengajukan saran kepada koperasi simpan pinjam Kozero agar senantiasa berupaya untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan yang semakin optimal kedepannya untuk menarik minat masyarakat agar menjadi anggota koperasi, sehingga koperasi bisa semakin maju dan berkembang kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Duli, Nikolaus. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: CV Budi Utama
- Duryat, Masduki. 2022. *Analisis Kebijakan Pendidikan; Teori Dan Praktiknya Di Indonesia*, Yogyakarta: K-Media, 2022
- Fandir, A, dkk. 2022. *Leadership In Digital Transformation*, Cirebon: KBM Indonesia
- Ferine, Kiki Farida dan Juniarti. 2022. *Pelayanan SDM*, Yogyakarta: Selat Medai Patners
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Giantara, Febri, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jawa Tengah: CV. Amerta Media
- Hartati, Eka, dkk. 2020. Analisis Kepuasan pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda, *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer*
- Hermawan, Iwan. 2029. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Methode)*, Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan
- Katak Tuli, Rabu tanggal 19 Juni 2024 jam 10.27
<https://id.scribd.com/document/358966471/Koperasi-Sistem-Pinjam-Kozero>

- Kurniasih, Dedeh. 2021. *Kepuasan Anggota Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek*, Banten: Bintang Sembilan Visitama
- Manik, Desniyati dan Faddila, Syifa Pramudita. 2023. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Asia Jaya Mandiri*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.
- Maruli, Elia, dkk. 2022. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Nahu Daud, dkk, 2023. *Pengembangan Koperasi dan UMKM Generasi 4.0 Maju, Modern, dan Mampu Bersaing di Pasar Domestik dan Global.* , Yogyakarta: CV Budi Utama
- Nasuka, Moh. 2022. *Membangun Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Pendekatan Konsep Islamic Marketing*, Jawa Barat: Goresan Pena, 2022
- Nurdin, Ismail, Hartati Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Pamura, Daud. 2018. “*Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Sumatera Utara)*”, Fakultas Pertanian, Universitas Medan area
- Priadana, M. Sidik dan Sunarsi Denok. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Tangerang Selatan: Pascal Books

- Purnamawati, I Gusti Ayu. 2022. *Akuntansi Koperasi & UMKM Teori dan Praktik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Putra, Indra Mahardika. 2019. *Manajemen Pajak Strategi Pintar Merencanakan Dan Mengelola Pajak Dan Bisnis*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim. 2021. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan*, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia
- Rifkhan. 2023. *Pedoman Metodologi penelitian Data Panel Dan Kuesioner*, Jawa Barat: CV Adanu Abimata
- Riyanto, Slamet dan Hatmawan, Aglis Andhita. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen*, Sleman: CV Budi Utama
- Salsinha, Cecilia Novianti. 2022. *Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pengguna Jasa di KSP Kopdit Swasti Sari Cabang Atambua*, Jurnal, Universitas Timor.
- Sattar. 2017. *Buku Ajar Ekonomi Koperasi*, Yogyakarta: CV Budi Utama
- Simatupang, Aisyah Defy R dan Sri Deti. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Persaudaraan Harmonis Syariah Bonang Tangerang Banten*, *Journal of Islamic Economics, Business and finance*
- Sinambela, Lijan P. dan Sinambela Sarton. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoretik Dan Praktik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada

- Siyoto, Sandu dan Sodik, M. Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiarto ,R. Toto, dkk. 2021. *Gerakan Koperasi di Indonesia dan Kontribusi Koperasi Terhadap Negara*. Sleman:Hikam Pustaka
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta
- Sylvia, I Luh Aqnes. 2021. *Servant Leadership (Kepemimpinan Yang Menghamba) Konsep Implikasi Dalam Kepemimpinan Kristen*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata
- Tolong, Adrianus, dkk. 2020. *Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Suka Damai*, *Jambura Economic Education Journal*
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
- Utami, Ni Putu Eka Wahyu dan Puja, I Made Suasti. 2020. *Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar*, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
- Wardani, Dian Kusuma. 2020. *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif, dan Asosiatif)*, Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah
- Wati, Lina Asmara dan Primyastanto, Mimit. 2018. *Ekonomi Produksi Perikanan Dan Kelautan Modern Teori Dan Aplikasinya*, Malang : UB Press
- Zendrato, Walsyukurniat. 2022. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di CU.Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (Ksp3) Amandraya*, *Jurnal Pendidikan Ekonomi*

LAMPIRAN SKRIPSI

A. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap
Penggunaan Jasa Koperasi

NAMA :

JENIS KELAMIN :

UMUR :

ALAMAT :

Petunjuk Pengisian :

1. Pada Kuesioner ini terdapat 24 Pernyataan.
2. Berilah tanda cheklis (✓) pada kolom **Sangat Setuju (SS)**, **Setuju (S)**, **Kurang Setuju (KS)**, **Tidak Setuju (TS)**, dan **Sangat Tidak Setuju (STS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

A. KEPERCAYAAN (X1)

1. NIAT BAIK

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero menunjukkan kepedulian terhadap pribadi anggotanya					
2	Anggota merasa bahwa karyawan koperasi simpan pinjam Kozero selalu berperilaku baik terhadap seluruh anggotanya					

3	Anggota merasa bahwa sesama anggota koperasi memiliki niat baik dan saling mendukung					
---	--	--	--	--	--	--

2. INTEGRITAS

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Anggota koperasi harus menaati peraturan yang ada di koperasi simpan pinjam Kozero dengan baik.					
2	Anggota koperasi harus berlaku jujur dengan sesama anggota koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggota.					
3	Anggota harus saling menghargai dengan sesama anggota dan karyawan koperasi					

3. KOMPETENSI

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Anggota koperasi harus memahami prinsip-prinsip koperasi dan cara kerja koperasi					
2	Anggota koperasi harus mengetahui hak dan kewajibannya sebagai anggota.					

B. KUALITAS PELAYANAN

1. KEHANDALAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero mencatat dan memasukkan data transaksi dengan benar.					
2	Keterampilan karyawan koperasi simpan pinjam Kozero dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing.					

2. DAYA TANGGAP

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota					
2	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero mampu memahami kebutuhan anggota.					

3. JAMINAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.					
2	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.					

4. EMPATI

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota					
2	Karyawan koperasi menjalin hubungan baik dengan anggotanya.					

C. KEPUASAN ANGGOTA

1. LAYANAN PINJAMAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Pinjaman yang diberikan kepada anggota tidak berubah-ubah.					
2	Sistem pinjaman yang mudah dan dapat dimengerti anggota.					

2. PERILAKU KARYAWAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero ramah kepada anggota.					
2	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kozero sopan kepada anggota.					

3. KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Koperasi Simpan Pinjam Kozero memberikan pelayan yang baik bagi anggota, sehingga membuat anggota sulit pindah ke layanan lain.					

2	Koperasi Simpan Pinjam Kozero membuat Prosedur administrasi pinjaman yang mudah untuk dipenuhi anggotanya.					
---	--	--	--	--	--	--

4. SESUAI KEBUTUHAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Anggota koperasi merasa bahwa kondisi ekonominya semakin membaik karena sesuai kebutuhan yang diinginkan oleh anggotanya sudah terpenuhi setelah menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Kozero.					
2	Anggota mengambil pinjaman di Koperasi Simpan Pinjam Kozero untuk membantu memenuhi kebutuhan usaha anggota.					

B. Daftar Nama Responden

Nama- Nama Anggota Koperasi Simpan Pinjam Kozero

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur/ Tahun	Alamat
1	Rinda Siregar	Perempuan	30	Bulu Gading
2	Sapiatun	Perempuan	40	Bulu Gading
3	Aminah	Perempuan	36	Bulu Gading
4	Masidah Pane	Perempuan	50	Bulu Gading
5	Borgo	Perempuan	60	Bulu Gading
6	Nurhidayah	Perempuan	48	Bulu Gading
7	Nur Aminah	Perempuan	31	Bulu Gading
8	Nova	Perempuan	31	Bulu Gading
9	Paridah	Perempuan	42	Bulu Gading
10	Masliana Lubis	Perempuan	44	Bulu Gading
11	Masa	Perempuan	45	Bulu Gading
12	Sopian	Laki-Laki	35	Bulu Gading
13	Talaham	Perempuan	61	Bulu Gading
14	Rosmaida Rambe	Perempuan	42	Tanjung Leuk
15	Harun	Laki-Laki	41	Tanjung Leuk
16	Bambang Sinaga	Laki-Laki	52	Tanjung Leuk
17	Nur Asla	Perempuan	36	Tanjung Leuk
18	Desi Harahap	Perempuan	45	Tanjung Leuk
19	Jabaidah	Perempuan	42	Tanjung Leuk
20	Ratmawati Siregar	Perempuan	47	Tanjung Leuk
21	Lisna Ritonga	Perempuan	37	Aek Silaiya
22	Agus Salim	Laki-Laki	42	Aek Silaiya
23	Masniati Rambe	Perempuan	35	Aek Silaiya
24	Melda Simatupang	Perempuan	33	Aek Silaiya

25	Hotmaida Ritonga	Perempuan	39	Aek Silaiya
26	Rosmiana Sitompul	Perempuan	30	Aek Silaiya
27	Safrina Dewi	Perempuan	32	Aek Silaiya
28	Ratmawati Hasibuan	Perempuan	31	Aek Silaiya
29	Miskayani	Perempuan	29	Aek Libung
30	Sawa Rambe	Perempuan	36	Aek Libung
31	Nurholija Pulungan	Perempuan	37	Aek Libung
32	Erni Sari	Perempuan	32	Aek Libung
33	Masdeliati	Perempuan	31	Aek Libung
34	Ayu Pane	Perempuan	35	Sayur Matinggi
35	Siti Ani	Perempuan	38	Sayur Matinggi
36	Yusnita	Perempuan	39	Sayur Matinggi
37	Nurhalima	Perempuan	40	Sayur Matinggi
38	Sinar	Perempuan	29	Sayur Matinggi
39	Anita	Perempuan	37	Sayur Matinggi
40	Jainab	Perempuan	35	Sayur Matinggi
41	Dahlia	Perempuan	32	Sayur Matinggi
42	Rosmaida Pulungan	Perempuan	32	Sayur Matinggi

C. Tabulasi Data Penelitian

1. Tabulasi Data Variabel Kepercayaan (X1)

No	Responden	Pernyataan							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	Rinda Siregar	5	5	5	4	5	4	5	5
2	Sapiatun	5	4	5	4	4	5	3	4
3	Aminah	4	3	4	5	5	4	4	4
4	Masidah Pane	5	5	4	4	5	5	4	3
5	Borgo	5	4	5	5	4	4	5	5
6	Nurhidayah	4	4	5	4	5	4	4	5
7	Rosmaida Rambe	5	5	4	5	4	5	4	4
8	Bambang Sinaga	4	5	3	4	5	4	5	5
9	Harun	4	5	4	5	4	5	5	4
10	Nur Asla	4	5	4	5	4	4	5	4
11	Desi Harahap	5	4	5	4	4	5	5	5
12	Sawa Rambe	5	4	5	4	4	4	3	4
13	Nurholija	5	4	4	5	4	4	5	4
14	Erni Sari	4	4	5	4	5	5	4	4
15	Masdeliati	3	4	4	3	4	4	3	2
16	Miskayani	4	5	5	4	4	5	4	4
17	Lisna Ritonga	5	4	4	5	4	4	4	4
18	Agus Salim	4	5	5	5	4	5	4	5
19	Masniati Rambe	4	4	4	4	4	3	3	4
20	Melda Simatupang	5	4	5	4	5	4	4	4
21	Hotmaida Ritonga	4	4	4	5	4	5	4	5
22	Jabaidah	4	4	4	5	4	4	4	4
23	Ratnawati	5	4	5	4	5	4	4	4
24	Nur Aminah	4	3	4	4	5	4	4	3
25	Nova	4	5	3	4	4	5	4	4
26	Paridah	5	4	5	5	5	4	3	4
27	Masliana Lubis	4	3	4	5	4	4	4	3
28	Masa	4	5	4	4	3	4	4	3
29	Sopian	4	3	5	5	4	5	4	5
30	Talaham	4	4	3	4	5	4	4	4

31	Safrina Dewi	4	4	4	4	4	4	3	4
32	Sinar	3	3	4	4	4	4	4	4
33	Ayu Pane	4	4	4	3	4	4	4	3
34	Nurhalima Pane	4	3	4	4	3	4	4	4
35	Rosmiana Sitompul	5	3	4	4	4	4	4	3
36	Anita	4	4	4	3	4	3	2	2
37	Dahlia	4	3	4	4	3	4	4	2
38	Rosmaida Pulungan	4	3	4	4	4	4	2	2
39	Yusnita	4	4	5	3	4	4	4	3
40	Ratnawati Hasibuan	3	4	4	3	4	4	3	3
41	Jainab	4	2	4	4	3	4	4	4
42	Siti Ani	3	4	3	4	4	4	2	4

2. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Responden	Pernyataan							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
1	Rinda Siregar	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Sapiatun	4	4	4	4	4	5	4	4
3	Aminah	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Masidah Pane	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Borgo	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Nurhidayah	5	5	4	4	5	4	4	4
7	Rosmaida Rambe	5	5	4	4	4	4	4	4
8	Bambang Sinaga	4	4	4	4	5	4	4	4
9	Harun	4	4	4	4	4	4	3	2
10	Nur Asla	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Desi Harahap	5	4	4	4	4	5	5	4
12	Sawa Rambe	5	4	4	4	4	4	3	3
13	Nurholija	4	4	4	4	5	5	4	4
14	Erni Sari	5	4	3	4	3	4	3	4
15	Masdeliati	4	4	3	2	4	4	3	4
16	Miskayani	5	4	4	4	5	4	4	4
17	Lisna Ritonga	5	4	3	4	4	4	4	4
18	Agus Salim	5	4	4	4	5	5	4	5
19	Masniati Rambe	5	4	4	4	5	5	3	5
20	Melda Simatupang	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Hotmaida Ritonga	5	5	3	4	5	5	3	5
22	Jabaidah	4	4	4	4	4	5	4	4

23	Ratnawati	5	4	4	4	5	5	3	4
24	Nur Aminah	4	4	4	4	5	4	3	4
25	Nova	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Paridah	4	4	2	2	4	4	3	4
27	Masliana Lubis	4	5	2	4	5	5	3	4
28	Masa	4	4	3	3	5	5	4	4
29	Sopian	5	5	4	4	4	4	5	4
30	Talaham	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Safrina Dewi	4	3	2	3	4	3	2	4
32	Sinar	4	3	3	3	4	4	3	3
33	Ayu Pane	4	4	3	3	4	4	4	4
34	Nurhalima Pane	4	4	3	3	3	4	3	4
35	Rosmiana Sitompul	4	4	3	3	3	4	3	4
36	Anita	4	4	3	4	4	4	4	4
37	Dahlia	4	4	4	4	4	4	3	4
38	Rosmaida Pulungan	4	4	3	4	4	4	3	4
39	Yusnita	4	4	3	3	4	4	3	3
40	Ratnawati Hasibuan	4	4	4	4	4	4	3	4
41	Jainab	4	3	3	2	4	3	4	4
42	Siti Ani	5	4	4	4	4	4	4	5

3. Tabulasi Data Kepuasan Anggota (Y)

No	Responden	Pernyataan							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8
1	Rinda Siregar	5	4	4	5	4	4	4	5
2	Sapiatun	5	4	5	4	4	3	4	5
3	Aminah	4	5	4	3	5	4	5	4
4	Masidah Pane	5	3	5	4	4	5	5	4
5	Borgo	5	4	4	4	5	4	4	5
6	Nurhidayah	4	5	5	4	4	4	4	4
7	Rosmaida Rambe	4	4	4	4	4	5	3	4
8	Bambang Sinaga	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Harun	5	4	5	4	5	4	4	4
10	Nur Asla	3	3	4	3	4	4	4	3
11	Desi Harahap	4	4	4	4	4	5	4	4
12	Sawa Rambe	3	4	3	4	2	4	2	4
13	Nurholija	5	5	4	5	4	4	4	4
14	Erni Sari	4	4	4	4	3	4	3	4

15	Masdeliati	4	4	3	4	3	4	2	3
16	Miskayani	5	4	4	4	3	4	4	4
17	Lisna Ritonga	4	4	5	4	4	5	4	4
18	Agus Salim	5	4	4	5	4	4	4	5
19	Masniati Rambe	5	5	5	4	4	5	5	5
20	Melda Simatupang	4	4	5	4	4	5	4	4
21	Hotmaida Ritonga	4	5	4	4	3	4	4	4
22	Jabaidah	5	4	5	5	4	4	4	4
23	Ratnawati	4	3	4	4	3	4	4	3
24	Nur Aminah	5	4	5	4	4	5	3	5
25	Nova	4	5	5	4	4	5	5	4
26	Paridah	4	4	4	3	3	4	3	5
27	Masliana Lubis	3	4	4	4	3	4	4	3
28	Masa	4	4	4	3	4	4	3	4
29	Sopian	4	4	3	4	4	4	4	3
30	Talaham	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Safrina Dewi	4	4	4	4	3	3	4	4
32	Sinar	4	5	4	5	4	4	5	4
33	Ayu Pane	4	4	5	4	4	4	2	3
34	Nurhalima Pane	4	4	4	4	3	4	4	4
35	Rosmiana Sitompul	3	4	3	4	2	3	4	4
36	Anita	4	4	4	4	4	4	3	4
37	Dahlia	4	4	5	4	4	4	3	5
38	Rosmaida Pulungan	5	4	4	5	4	4	4	4
39	Yusnita	4	5	4	4	4	4	3	4
40	Ratnawati Hasibuan	5	4	4	5	4	5	4	5
41	Jainab	4	5	4	4	3	4	4	4
42	Siti Ani	5	4	4	5	4	4	5	4

Y3	Pearson Correlation	.405**	.067	1	.018	.500**	.382*	.240	.303	.638**
	Sig. (2-tailed)	.008	.671		.908	.001	.012	.125	.051	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y4	Pearson Correlation	.523**	.126	.018	1	.072	.038	.223	.207	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000	.428	.908		.650	.813	.156	.188	.002
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y5	Pearson Correlation	.512**	.111	.500**	.072	1	.322*	.328*	.231	.690**
	Sig. (2-tailed)	.001	.486	.001	.650		.038	.034	.141	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y6	Pearson Correlation	.195	.013	.382*	.038	.322*	1	.130	.122	.458**
	Sig. (2-tailed)	.216	.936	.012	.813	.038		.413	.440	.002
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y7	Pearson Correlation	.302	.190	.240	.223	.328*	.130	1	.135	.602**
	Sig. (2-tailed)	.052	.227	.125	.156	.034	.413		.393	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y8	Pearson Correlation	.545**	.200	.303	.207	.231	.122	.135	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.203	.051	.188	.141	.440	.393		.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.771**	.358*	.638**	.462**	.690**	.458**	.602**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.000	.002	.000	.002	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reabilitas

a) Kepercayaan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	8

b) Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	8

c) Kepuasan Anggota (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	8

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.63896098
	Most Extreme Absolute Differences		.111
Test Statistic	Positive		.082
	Negative		-.111
Asymp. Sig. (2-tailed)			.111
			.200^{c,d}

4. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.952	3.068		.962	.342
	X1	-.038	.083	-.082	-.460	.648
	X2	.015	.098	.027	.148	.883

a. Dependent Variable: UJI_HETE

5. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.952	3.068		.962	.342
	X1	-.038	.083	-.082	-.460	.648
	X2	.015	.098	.027	.148	.883

6. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	82.452	12	6.871	.831	.620
		Linearity	4.107	1	4.107	.497	.487
		Deviation from Linearity	78.346	11	7.122	.861	.585
Within Groups			239.833	29	8.270		
Total			322.286	41			

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	81.219	10	8.122	1.044	.432
		Linearity	36.175	1	36.175	4.652	.039
		Deviation from Linearity	45.044	9	5.005	.644	.751
Within Groups			241.067	31	7.776		
Total			322.286	41			

7. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.082	2	11.541	6.092	.008 ^b
	Residual	43.572	23	1.894		
	Total	66.654	25			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

8. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	21.920	5.568		3.937	.000	10.658	33.183					
X1	-.042	.150	-.048	-.282	.780	-.345	.261	.113	-.045	-.042	.797	1.254
X2	.377	.178	.356	2.112	.041	.016	.738	.335	.320	.318	.797	1.254

a. Dependent Variable: Y

9. R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change	
1	.588 ^a	.346	.289	1.376	.346	6.092	2	23	.008	1.671

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

E. LAMPIRAN SURAT RISET



KOPERASI SIMPAN PINJAM KOZERO (KSP KOZERO)

Jl. Teuku Umar No. 95 Kp. Losung Kec. Padangsidempuan Selatan 22711

Padangsidempuan, Mei 2024

Nomor : 09.118/K.KZ/05/2024
Lampiran : 1 Halaman
Hal : Riset

Kepada Yth
Rektor IAI Diniyyah
di-
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru
Nomor : 0268/IAI-DP/IV/2024 tentang izin riset untuk penyelesaian tugas akhir
mahasiswa :

Nama : Halimah Tussa'diah
NIRM : 1216.20.2424
Program Studi : Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa saudari Halimah Tussa'diah telah
selesai melaksanakan riset di koperasi Simpan Pinjam Kozero.

Demikian kami sampaikan, untuk dapat digunakan seperlunya. Terima Kasih.

Pimpinan Unit KSP
Kozero

Kalebi Gea



F LAMPIRAN IZIN RISET



INSTITUT AGAMA ISLAM DINIYYAH PEKANBARU

Terakreditasi BAN-PT Nomor : 634/SK/BAN-PT/AK-PNB/PT/IX/2023

Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 100 / Jl. Kuuu No. 1 HP. 0811-7069-222 | Website : www.diniyyah.ac.id | Email : admin@diniyyah.ac.id

Pekanbaru, 02 April 2024

Nomor : 0268/IAI-DP/IV/2024
Lamp : -
Hal : Izin Riset

Kepada Yth;
Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Kozero

di -
Tempat

Assalamu' alaikum Wr.Wb

Dengan hormat

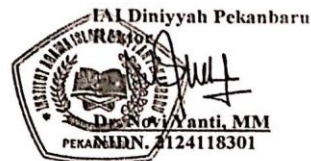
Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir mahasiswa (Skripsi), maka dibutuhkan data-data untuk bahan penulisan tugas akhir tersebut, untuk itu mahasiswa kami :

Nama : **Halimah Tussa'diah**
NIRM : **1216.20.2424**
Program Studi : **S1 Perbankan Syariah**
Semester : **VIII (Delapan)**
Judul Skripsi : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Kozero Desa Losung Padang Sidempuan Sumatera Utara)**

Bermaksud akan melakukan Riset dan mengumpulkan data di daerah/lingkungan yang Bapak/Ibu pimpin dari tanggal 02 April 2024 s/d 02 Juli 2024, oleh sebab itu kami mohon izin dan bantuan bagi Mahasiswa kami untuk dapat melakukan Riset dan mengumpulkan data dalam menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa tersebut.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu' alaikum Wr.Wb



G. DOKUMENTASI PENELITIAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Halimah Tussa'diah

NIM : 1216.20.2424

Penulis dilahirkan di Pekanbaru pada tanggal 4 April 2000 sebagai anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Samual Pulungan dan Nurhanipah Nasution. Saat ini bertempat tinggal di desa Bulu Gading, Kecamatan Sayur Matinggi, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara.

Hp: 082283013849. Alamat E-mail: halimahborupulungan56@gmail.com. Menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SD 102040 Silaiya, lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Pondok Pesantren Musthafawiyah selama tujuh tahun, dan lulus pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang perkuliahan mengambil jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru angkatan 2020. Menerima beasiswa BAZNAS selama masa perkuliahan dan tinggal diasrama Diniyyah dari tahun 2021 sampai dengan 2024.