

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Koperasi Syariah IHYA Kudus

Koperasi Syariah IHYA Kudus adalah lembaga keuangan yang bernaung di bawah Yayasan Arwaniyah yang satu-satunya dan pertama berlabel Syariah di Kabupaten Kudus, yang diharapkan dapat berperan aktif dalam membangun perekonomian umat islam yang bersih dari riba dan berdasarkan syariah islam serta keinginan untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat secara bersama-sama.

Koperasi Syariah IHYA berada di Jl. Sunan Kudus No. 237 Kudus, Telp : (0291) 444717. Koperasi Syariah IHYA ini serta diresmikan pada tanggal 04 Maret 2010 oleh Bupati Kudus Bp. H. Musthofa Wardoyo dengan nomor badan hukum No. 503/223/BH/10/2010 dengan jumlah pendirinya 36 orang.

Sejarah berdirinya Koperasi Syariah ini berawal dari usulan para jama'ah haji KBIH Arwaniyah untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan yang bisa memberikan pertolongan kepada masyarakat. Atas kesepakatan bersama, Koperasi Syariah IHYA (Ikatan Haji Yayasan Arwaniyah)¹

2. Visi, Misi dan Tujuan Koperasi Syariah IHYA Kudus

Koperasi Syariah IHYA Kudus mempunyai visi, misi dan tujuan sebagai berikut :

Visi : Amanah Barokah menuju ridho Allah

Misi : Menerima simpanan dan pinjaman barokah

Tujuan : Membangun perekonomian yang amanah dan barokah menuju ridho Allah

¹ Hasil dokumentasi profil koperasi syariah IHYA Kudus

3. Ruang Lingkup Koperasi Syariah IHYA Kudus

a. Keanggotaan

Sampai saat ini koperasi syariah IHYA Kudus genap berusia 6 tahun. Anggota dan calon anggota koperasi syariah IHYA sampai bulan Februari 2015 adalah :

Anggota : 234 orang

Calon Anggota : 1015 orang

Jumlah : 1249 orang

b. Kegiatan

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di dalam koperasi syariah IHYA adalah:

- 1) Melaksanakan kegiatan berdasarkan syariah islam dan ketentuan atau pemerinyang berlaku.
- 2) Menyelenggarakan rapat-rapat.

Di dalam Koperasi Syariah IHYA Kudus ini ada 3 macam rapat, yaitu :

- a) Rapat anggota tahunan yang dilaksanakan setiap 1 tahun sekali.
- b) Rapat anggota pengurus yang dilaksanakan setiap 3 bulan sekali.
- c) Rapat anggota khusus yang dilaksanakan setiap saat jika Koperasi Syariah IHYA mempunyai masalah-masalah yang ada.

- 3) Melakukan koordinasi dan menjalin kerja sama dengan instansi atau lembaga terkait.

4. Produk-Produk di Koperasi Syariah IHYA Kudus

Produk-produk yang ada pada Koperasi Syariah IHYA Kudus adalah sebagai berikut :

- 1) Simpanan
 - a) Simpanan Pokok

Simpanan Pokok yaitu simpanan yang dibebankan kepada anggota koperasi syariah yang diserahkan hanya sekali selama menjadi anggota koperasi.

b) Simpanan Wajib

Simpanan Wajib yaitu simpanan yang dibebankan hanya kepada anggota koperasi syariah.

c) Simpanan Penyertaan

Simpanan Penyertaan yaitu simpanan yang dibebankan pada pendiri koperasi syariah.

d) Simpanan Sukarela

Simpanan Sukarela yaitu simpanan yang dilakukan oleh anggota koperasi syariah sendiri yang akan mendapatkan bagi hasil.

e) Simpanan Amanah

Simpanan Amanah yaitu simpanan yang hanya dilakukan oleh calon anggota saja dan akan mendapatkan bagi hasil.

f) Simpanan Umroh

Simpanan Umroh yaitu simpanan yang dilakukan oleh anggota ataupun calon anggota dengan tujuan untuk melaksanakan ibadah umroh sesuai nomor pendaftaran dan keinginan keberangkatan umroh.

2) Pembiayaan

a) Pembiayaan *Mudharabah*

Pinjaman yang diberikan kepada anggota dan kepada calon anggota koperasi syariah IHYA Kudus yang dapat digunakan sebagai modal usaha.

b) Pembiayaan *Murabahah*

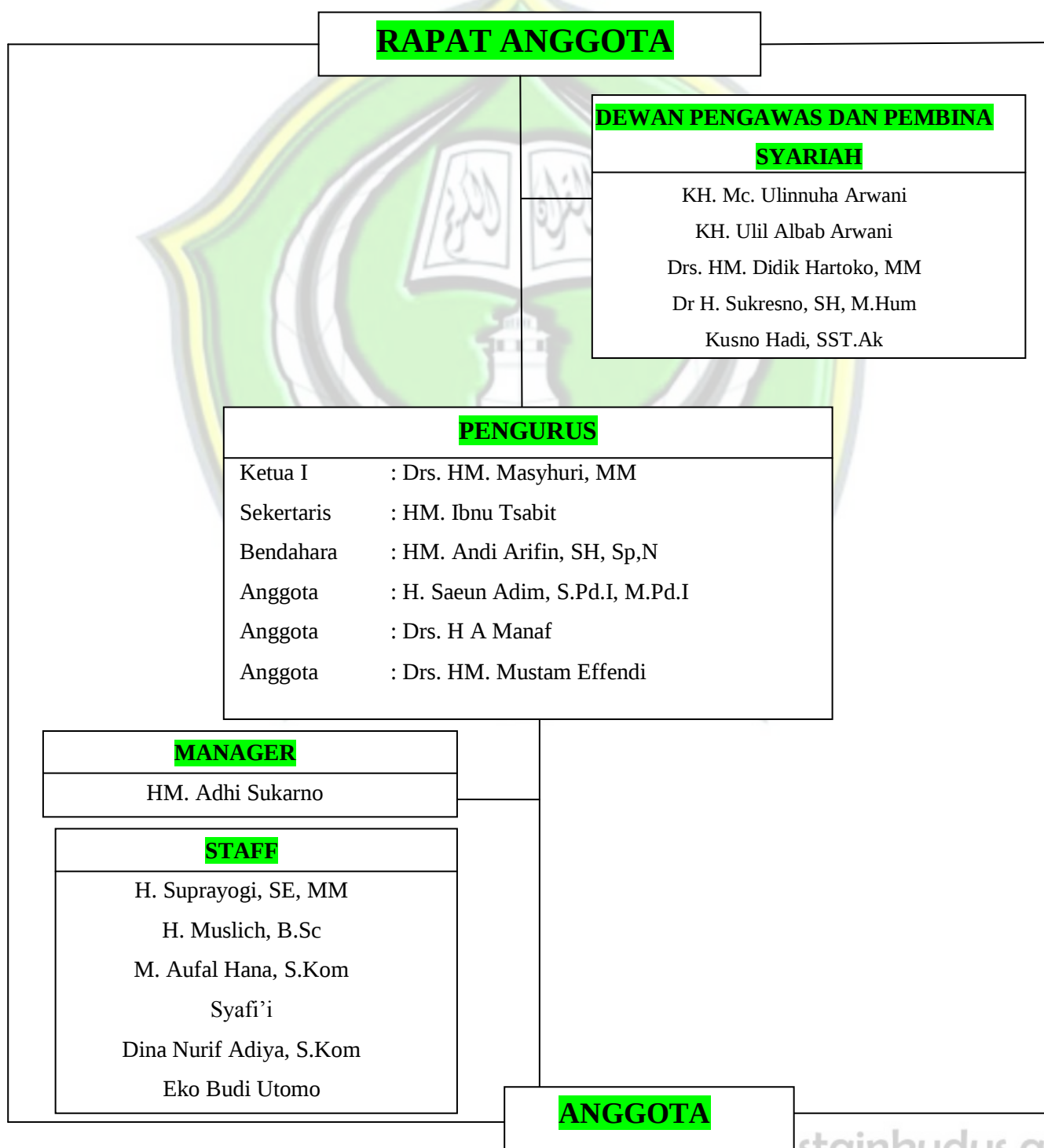
Pinjaman yang diberikan kepada anggota dan calon anggota koperasi syariah IHYA Kudus yang dapat digunakan sebagai pembiayaan dalam bentuk pembelian suatu barang.

c) Pembiayaan Talangan Haji

Talangan Haji ini dibuka pada tahun 2010 oleh koperasi syariah IHYA. Dengan alasan dengan adanya produk ini dapat membantu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melaksanakan rukun islam yang kelima yaitu ibadah haji.

5. Struktur Organisasi Koperasi Syariah IHYA Kudus

Periode 2015-2019 (Gambar 4.1)



B. Gambaran Umum Responden

Identitas responden perlu disajikan dalam penelitian ini guna untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4 jenis, yaitu

1. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden anggota Koperasi Syariah IHYA Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

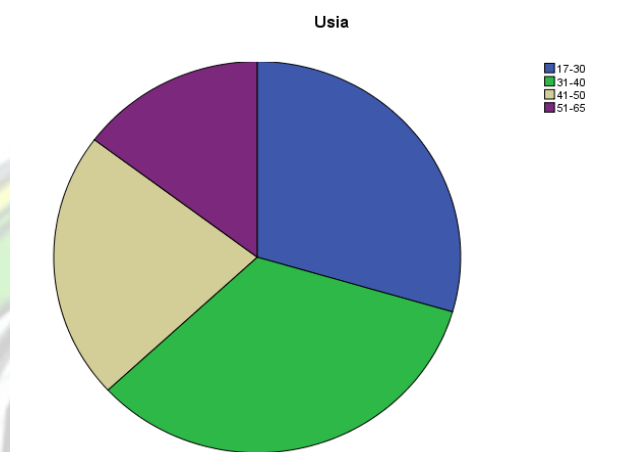
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
17-30 tahun	36	29,5%
31-40 tahun	41	33,6%
41-50 tahun	27	22,1%
51-65 tahun	18	14,8%
Jumlah	122	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 17-30 tahun sebanyak 36 orang atau 29,5%, dan yang berusia 31-40 tahun sebanyak 41 orang atau 33,6%, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 27 orang atau 22,1%, sedangkan yang berusia 51-65 tahun sebanyak 18 orang atau 14,8%. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi responden dilihat dari usia yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.2
Karakteristik responden berdasarkan Usia Responden di Koperasi
Syariah IHYA



2. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota pada Koperasi Syariah IHYA adalah sebagai berikut:

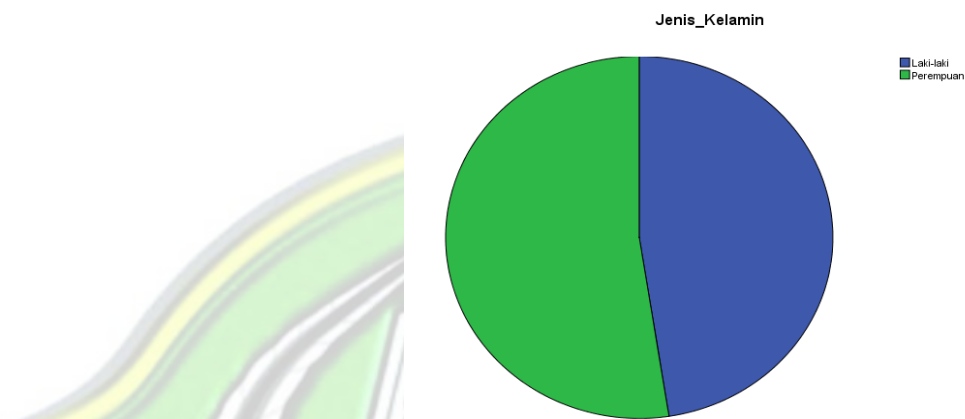
Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	58	47,5%
Perempuan	64	52,5%
Jumlah	122	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan keterangan tabel di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden, responden anggota Koperasi Syariah IHYA yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 64 orang atau 52,5%, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 58 orang atau 47,5%. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi responden dilihat dari jenis kelamin yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Koperasi
Syariah IHYA



3. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden di Koperasi Syariah IHYA adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di
Koperasi Syariah IHYA

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	11	9,0%
Wiraswasta/Pedagang	52	42,6%
Pegawai Swasta	33	27,0%
Lain-Lain	26	21,3%
Jumlah	122	100%

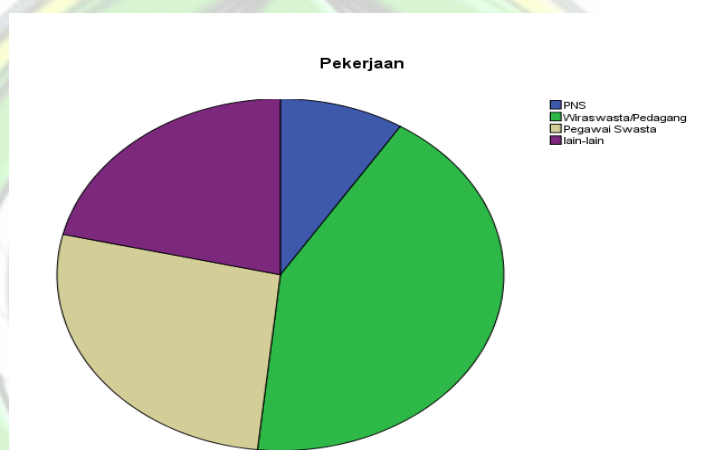
Sumber : data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui tentang pekerjaan para responden di Koperasi Syariah IHYA, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah wiraswasta/pedagang yaitu sebanyak 52 orang atau 42,6%, sedangkan sisanya adalah bekerja sebagai PNS sebanyak 11 orang

atau 9,0%. Dan yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 33 orang atau 27,0%. Dan sisanya 26 orang atau 21,3% sebagai pekerja lain-lain. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi deskripsi responden dilihat dari pekerjaan para responden di Koperasi Syariah IHYA yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.4

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
di Koperasi Syariah IHYA**



4. Pendidikan

Adapun data mengenai pendapatan responden di Koperasi Syariah IHYA adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

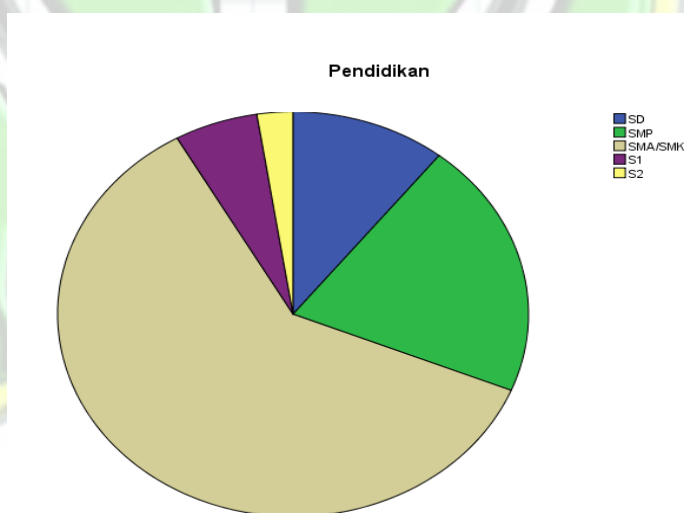
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
di Koperasi Syariah IHYA**

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	30	10,7%
SMP	25	20,5%
SMA/SMK	74	60,7%
S1	7	5,7%
S2	3	2,5%
Jumlah	122	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui tentang pendidikan responden di Koperasi Syariah IHYA, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan SMA/SMK sebanyak 74 orang atau 60,7%, dan sebanyak 25 orang atau 20,5% berpendidikan SMP, dan sebanyak 13 orang atau 10,7% pula berpendidikan SD, yang berpendidikan S1 sebanyak 7 orang atau 5,7%, dan sisanya 3 orang atau 2,5% yang berpendidikan S2. Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi deskripsi responden dilihat dari pendapatan para responden di Koperasi Syariah IHYA yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Koperasi
Syariah IHYA Kudus



C. Deskripsi Angket

Hasil dari masing-masing jawaban responden tentang *Tangible*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance*, *Empathy* dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan anggota di Koperasi Syariah IHYA Kudus sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil dari Jawaban Responden

Variabel	Item	Total STS	%	Total ST	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
Tangible (X1)	T1	1	0,8%	5	4,1%	21	17,2%	61	50,0%	34	27,9%
	T2	3	2,5%	17	13,9%	20	16,4%	48	39,3%	34	27,9%
	T3	0	0	14	11,5%	26	21,3%	35	28,7%	47	38,5%
	T4	0	0	12	9,8%	26	21,3%	38	31,1%	46	37,7%
Reliability (X2)	Re1	1	0,8%	3	2,5%	26	21,3%	56	45,9%	36	29,5%
	Re2	1	0,8%	8	6,6%	22	18,0%	58	47,5%	33	27,0%
	Re3	0	0	9	7,4%	32	26,2%	43	35,2%	38	31,1%
	Re4	1	0,8%	3	2,5%	28	23,0%	49	40,2%	41	33,6%
Responsiveness (X3)	Res1	0	0	3	2,5%	18	14,8%	54	44,3%	47	38,5%
	Res2	1	0,8%	8	6,6%	16	13,1%	46	37,7%	51	41,8%
	Res3	0	0	8	6,6%	17	13,9%	51	41,8%	46	37,7%
	Res4	1	0,8%	6	4,9%	13	10,7%	52	42,6%	50	41,0%
Assurance (X4)	A1	0	0	4	3,3%	16	13,1%	55	45,1%	47	38,5%
	A2	1	0,8%	13	10,7%	16	13,1%	51	41,8%	41	33,6%
	A3	1	0,8%	10	8,2%	20	16,4%	44	36,1%	47	38,5%
	A4	2	1,6%	8	6,6%	23	18,9%	47	38,5%	42	34,4%
Empathy(X5)	E1	0	0	5	4,1%	19	15,6%	57	46,7%	41	33,6%
	E2	3	2,5%	11	9,0%	21	17,2%	52	42,6%	35	28,7%
	E3	0	0	7	5,7%	19	15,6%	47	38,5%	49	40,2%

	E4	2	1,6%	6	4,9%	22	18,0%	46	37,7%	46	37,7%
Store Atmosphere (X6)	SA1	0	0	4	3,3%	20	16,4%	42	34,4%	56	45,9%
	SA2	1	0,8%	13	10,7%	24	19,7%	39	32,0%	45	36,9%
	SA3	3	2,5%	6	4,9%	27	22,1%	51	41,8%	35	28,7%
Kepuasan Anggota (Y)	KA1	0	0	4	3,3%	29	23,8%	55	45,1%	34	27,9%
	KA2	1	0,8%	14	11,5%	21	17,2%	57	46,7%	29	23,8%
	KA3	0	0	13	10,7%	36	29,5%	36	29,5%	37	30,3%
	KA4	0	0	8	6,6%	35	28,7%	38	31,1%	41	33,6%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui jawaban responden anggota Koperasi Syariah IHYA terhadap butir pertanyaan dalam variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *store atmosphere*, dan kepuasan anggota di Koperasi Syariah IHYA. Data-data tersebut dijelaskan di bawah ini :

1. Variabel *Tangible*

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dipahami bahwa: pada **item 1** yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, tidak setuju 5 orang, netral atau ragu-ragu 21 orang, setuju 61 orang, dan yang menjawab sangat setuju 34 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa bukti fisik pada Koperasi Syariah IHYA kondisi ruangnya rapi dan bersih.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 17 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa tata letak pada koperasi syariah IHYA nyaman.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 26 orang, yang menjawab setuju sebanyak 35 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa area parkir pada koperasi syariah IHYA luas.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 12 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 26 orang, yang menjawab setuju sebanyak 38 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa bukti fisik toilet pada koperasi syariah IHYA bersih.

2. Variabel *Reliability*

Pada **item 1**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 26 orang, yang menjawab setuju sebanyak 56 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa penanganan administrasi pada koperasi syariah IHYA mudah.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 22 orang, yang menjawab setuju sebanyak 58 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa pelayanan pada koperasi syariah IHYA ramah.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 32 orang, yang menjawab setuju sebanyak 43 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa koperasi syariah IHYA bersedia menangani masalah.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 28 orang, yang menjawab setuju sebanyak 49 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa pelayanan jasa pada koperasi syariah IHYA adil.

3. Variabel *Responsiveness*

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dipahami bahwa: Pada **item 1**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 18 orang, yang menjawab setuju sebanyak 54 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa pelayanan pada koperasi syariah IHYA cepat.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 46 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa Karyawan pada koperasi syariah IHTA tanggap dengan keluhan.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 17 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa komunikasi di koperasi syariah IHYA mudah.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 13 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 50

orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa pada koperasi syariah IHYA mampu menangani masalah.

4. Variabel Assurance

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dipahami bahwa: Pada **item 1**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 55 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa karyawan memberikan pelayanannya dengan sopan dan santun.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 13 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 16 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa Karyawan pada koperasi syariah IHYA memberikan pelayanan dengan terampil.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 44 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa karyawan koperasi syariah menerima keluhan anggota dengan sabar.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 23 orang, yang menjawab setuju sebanyak 47 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa pada koperasi syariah IHYA sangat menghormati anggota.

5. Variabel *Empathy*

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dipahami bahwa: Pada **item 1**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 19 orang, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa karyawan pada koperasi syariah IHYA dapat menjalin komunikasi dengan anggota.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 11 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 21 orang, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa Karyawan pada koperasi syariah IHYA perhatian terhadap anggota.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 19 orang, yang menjawab setuju sebanyak 47 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa karyawan koperasi syariah IHYA dapat menumbuhkan kesan baik.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 22 orang, yang menjawab setuju sebanyak 46 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pada koperasi syariah IHYA dapat memahami anggota.

6. Variabel *Store Atmosphere*

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat dipahami bahwa: Pada **item 1**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang, yang menjawab netral atau

ragu-ragu sebanyak 20 orang, yang menjawab setuju sebanyak 42 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa suhu pada koperasi syariah IHYA sejuk.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 13 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 24 orang, yang menjawab setuju sebanyak 39 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa suara musik yang di perdengarkan pada koperasi syariah IHYA sesuai kondisi ruangan.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 27 orang, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa letak produk pada koperasi syariah IHYA menarik.

7. Variabel Kepuasan Anggota

Berdasarkan data tabel diatas dapat dipahami bahwa: Pada **item 1**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 29 orang, yang menjawab setuju sebanyak 55 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa mereka puas dengan pelayanan pada koperasi syariah IHYA.

Pada **item 2**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1, yang menjawab tidak setuju sebanyak 14 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 21 orang, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa mereka tertarik pada produk di koperasi syariah IHYA.

Pada **item 3**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0, yang menjawab tidak setuju sebanyak 13 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 36 orang, yang menjawab setuju sebanyak 36 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa mereka puas dengan kinerja pada koperasi syariah IHYA.

Pada **item 4**, yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang, yang menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 35 orang, yang menjawab setuju sebanyak 38 orang, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang. Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden sangat setuju bahwa mereka tertarik dengan produk, pelayanan dan suasana pada koperasi syariah IHYA.

D. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis SPSS 16.0, Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah anggota-anggota di Koperasi Syariah IHYA Kudus yang pernah melakukan transaksi. jumlah responden sebanyak 30 orang. Untuk uji validitas instrument dihitung dengan membandingkan r_{hitung} (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Corrected item-total correlation</i> (r_{hitung})	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangible (X1)</i>	T1	0,722	0,361	<i>Valid</i>

	T2	0,749	0,361	<i>Valid</i>
	T3	0,680	0,361	<i>Valid</i>
	T4	0,537	0,361	<i>Valid</i>
Reliability (X2)	R1	0,539	0,361	<i>Valid</i>
	R2	0,626	0,361	<i>Valid</i>
	R3	0,551	0,361	<i>Valid</i>
	R4	0,693	0,361	<i>Valid</i>
Responsivenees (X3)	RESP1	0,537	0,361	<i>Valid</i>
	RESP2	0,613	0,361	<i>Valid</i>
	RESP3	0,630	0,361	<i>Valid</i>
	RESP4	0,755	0,361	<i>Valid</i>
Assurance (X4)	ASS1	0,836	0,361	<i>Valid</i>
	ASS2	0,670	0,361	<i>Valid</i>
	ASS3	0,665	0,361	<i>Valid</i>
	ASS4	0,743	0,361	<i>Valid</i>
Empathy (X5)	EM1	0,612	0,361	<i>Valid</i>
	EM2	0,717	0,361	<i>Valid</i>
	EM3	0,756	0,361	<i>Valid</i>
	EM4	0,772	0,361	<i>Valid</i>
Store Atmosphere (X6)	SA1	0,704	0,361	<i>Valid</i>
	SA2	0,515	0,361	<i>Valid</i>
	SA3	0,599	0,361	<i>Valid</i>
Kepuasan Anggota (Y)	KA1	0,550	0,361	<i>Valid</i>
	KA2	0,543	0,361	<i>Valid</i>
	KA3	0,751	0,361	<i>Valid</i>

	KA4	0,709	0,361	<i>Valid</i>
--	-----	-------	-------	--------------

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing – masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,361) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*.

Sedangkan uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Instrumen suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60. Untuk menguji reabilitas instrument, penulis menggunakan analisis statistik SPSS for windows versi 16.0. Berikut hasil pengujian reliabilitas :

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha (α)	Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> (X₁)	0,837	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability</i> (X₂)	0,792	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Responsivenees</i> (X₃)	0,810	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i> (X₄)	0,864	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Empathy</i> (X₅)	0,860	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Store Atmosphere</i> (X₆)	0,769	0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Anggota (Y)	0,810	0,6	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (α > 0,60), yang artinya bahwa semua variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆ dan Y dapat dikatakan reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah suatu data dapat dianalisa lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik agar hasil dan analisa nantinya efisien dan tidak bias. Adapun kriteria pengujian tersebut sebagai berikut :

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Suatu regresi dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila tidak ada nilai *tolerance* kurang dari sama dengan 0,10 atau tidak ada nilai VIF diatas 10.² Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas dengan Koefisien

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.329	1.693		3.148	.002		
Tangible	.200	.086	.217	2.325	.022	.530	1.886
Reliability	-.054	.091	-.051	-.594	.554	.621	1.611
Responsiveness	-.060	.094	-.055	-.640	.524	.636	1.573
Assurance	.255	.091	.255	2.807	.006	.561	1.781
Empathy	.234	.077	.233	3.025	.003	.781	1.280
Store_atmosphere	.768	.101	.587	7.612	.000	.776	1.289

a. Dependent Variable: kepuasan_anggota

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel Tangible sebesar (0,530), variabel Reliability sebesar (0,621), variabel Responsiveness sebesar (0,636), variabel Assurance sebesar (0,561), variabel Empathy

²Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011, hlm.105-106.

sebesar (0,781), dan Store Atmosphere sebesar (0,776), dan nilai VIF variabel Tangible sebesar (1,886), variabel Reliability sebesar (1,611), variabel Responsiveness sebesar (1,573), variabel Assurance sebesar (1,781), variabel Empathy sebesar (1,280), dan Store Atmosphere sebesar (1,289). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki tolerance kurang dari 0,10 dan tidak ada variabel bebas yang memiliki VIF lebih besar dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model regresi. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Model pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (uji DW).³ Hasil pengujian uji autokorelasi dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.685 ^a	.469	.441	2.217	1.905

a. Predictors: (Constant), Store_atmosphere, Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: kepuasan_anggota

Sumber data : Data primer yang diolah, 2016

Dari hasil uji autokorelasi tabel di atas, diketahui nilai *Durbin-Watson* yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,905. Sedangkan

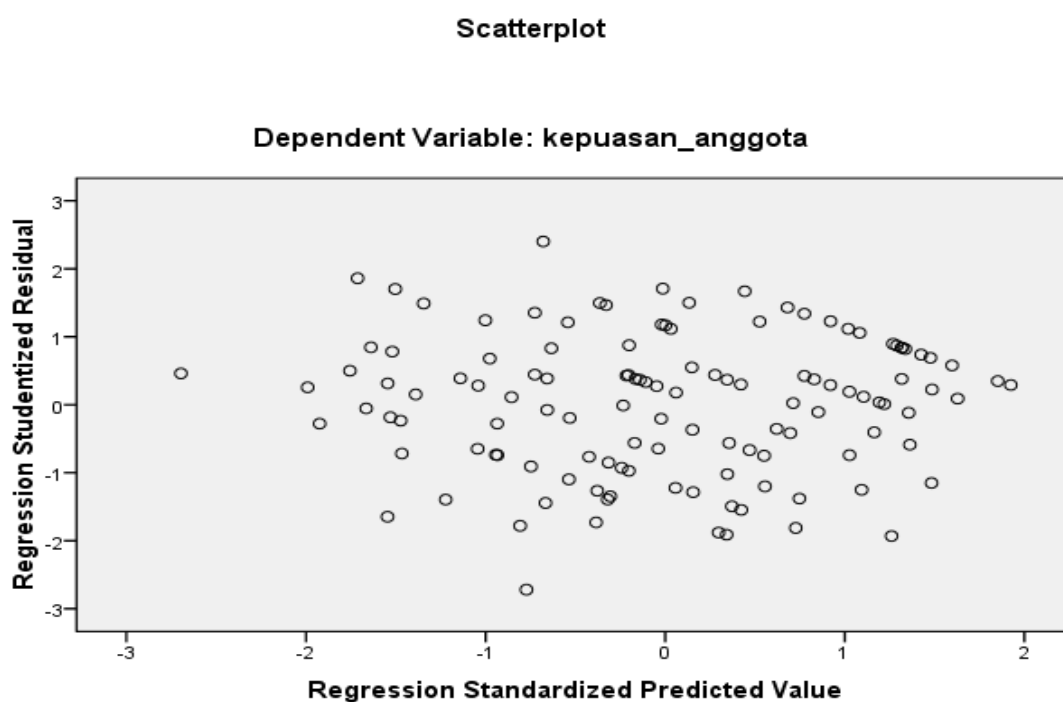
³Duwi Priyatno, *Paham Analisis Data Dengan SPSS*, MediaKom, Yogyakarta, 2010, hlm. 87

dari tabel *Durbin-Watson* dengan signifikansi 0,05 dan jumlah (n) = 122 dan k = 6 diperoleh nilai dL sebesar 1,550 dan dU sebesar 1,803 dan $4-dU$ = 2,197 maka $dU < DW < 4-dU$ atau $1,803 < 1,905 < 2,197$, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas.⁴ Pengujian uji heteroskedastisitas dapat disajikan sebagai berikut:

Gambar 4.6
Hasil Uji Heteroskedastisitas



⁴Imam Ghazali, *Op.Cit*, hlm. 139.

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

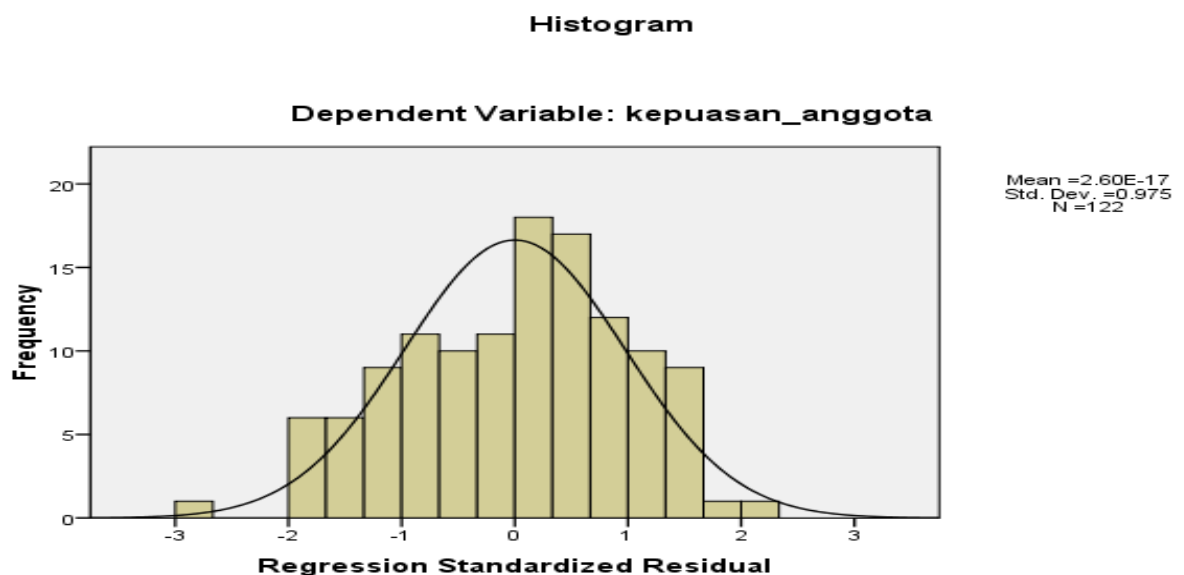
Dari grafik *scatterplot* dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar secara acak, dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi yang dihasilkan tidak mengandung heteroskedastisitas.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji data variabel bebas (X) dan data variabel (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu berdistribusi normal dan berdistribusi tidak normal. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan histogram dengan bentuk histogram yang hampir sama dengan bentuk distribusi normal atau menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya.⁵ Adapun uji normalitas dalam penelitian ini disajikan pada grafik sebagai berikut:

Gambar 4.7

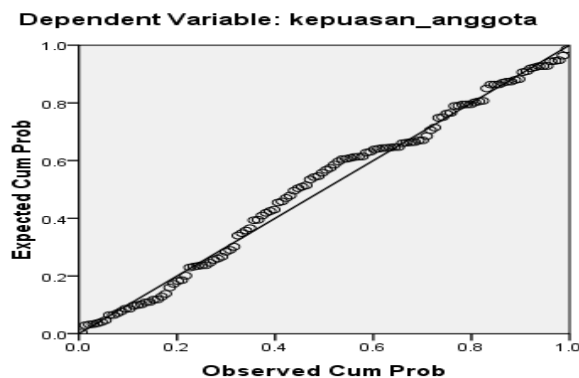
Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



⁵ *Ibid*, hlm. 160.

Gambar 4.8
Hasil Uji Normalitas dengan *Normal Probability Plot*

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak, kita dapat melihat pada grafik histogram. Dari grafik histogram pada gambar, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Selain dengan menggunakan histogram, kita juga bisa melihat uji normalitas dengan menggunakan grafik normal P-P Plot berdasarkan gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan data terdistribusi normal.

F. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji sejauhmana pengaruh antara variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiv*, *assurance*, *empathy* dan *store atmosphere* dengan variabel terikat yaitu kepuasan anggota di Koperasi Syariah IHYA Kudus. Dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS *for windows* versi 16.0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.329	1.693		3.148	.002
Tangible	.200	.086	.217	2.325	.022
Reliability	-.054	.091	-.051	-.594	.554
Responsiveness	-.060	.094	-.055	-.640	.524
Assurance	.255	.091	.255	2.807	.006
Empathy	.234	.077	.233	3.025	.003
Store_atmosphere	.768	.101	.587	7.612	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_anggota

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,200$, $X_2 = -0,054$, $X_3 = -0,060$, $X_4 = 0,255$, $X_5 = 0,234$, $X_6 = 0,768$ dan konstanta sebesar 5,329 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

$$Y = 5,329 + 0,200X_1 + (-0,054X_2) + (-0,060X_3) + (0,255X_4) + 0,234X_5 + 0,768X_6$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Anggota)

X_1 = Variabel independen (*Tangible*)

X_2 = Variabel independen (*Reliability*)

X_3 = Variabel independen (*Responsiveness*)

X_4 = Variabel independen (*Assurance*)

X_5 = Variabel independen (*Empathy*)

X_6 = Variabel independen (*Store Atmosphere*)

- a. Konstanta sebesar 5,329 artinya jika (X_1) , (X_2) , (X_3) , (X_4) , (X_5) dan *store atmosphere* (X_6) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan anggota (Y) memiliki nilai 5,329.
- b. Koefisien regresi *Tangibel* (X_1) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* $(b_1) = 0,200$. Hal ini berarti setiap ada peningkatan *tangibel* (X_1) maka kepuasan anggota (Y) juga akan meningkat.
- c. Koefisien regresi *reliability* (X_2) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* $(b_2) = -0,054$. Hal ini berarti setiap ada penurunan *reliability* (X_2) maka kepuasan anggota (Y) juga akan menurun.
- d. Koefisien regresi *responsivenees* (X_3) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* $(b_3) = -0,060$. Hal ini berarti setiap ada penurunan *responsivenees* (X_3) maka kepuasan anggota (Y) juga akan menurun.
- e. Koefisien regresi *assurance* (X_4) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* $(b_4) = 0,255$. Hal ini berarti setiap ada penurunan *assurance* (X_4) maka kepuasan anggota (Y) juga akan menurun.
- f. Koefisien regresi *empathy* (X_5) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* $(b_5) = 0,234$. Hal ini berarti setiap ada peningkatan *empathy* (X_5) maka kepuasan anggota (Y) juga akan meningkat dengan anggapan variabel *store atmosphere* (X_6) bernilai konstan.
- g. Koefisien regresi *store atmosphere* (X_6) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficient* $(b_6) = 0,768$. Hal ini berarti setiap ada peningkatan *store atmosphere* (X_6) maka kepuasan anggota (Y) juga akan meningkat dengan anggapan variabel *empathy* (X_5) bernilai konstan.

2. Analisis Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel tergantung. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 16.0 for Windows didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.441	2.217

a. Predictors: (Constant), Store_atmosphere, Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance

b. Dependent Variable: kepuasan_anggota

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang dinotasikan dalam angka Adjusted R Square adalah sebesar 0,441 ini artinya bahwa sumbangan pengaruh variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5), dan *store atmosphere* (X_6) terhadap kepuasan anggota (Y) dipengaruhi sebesar 44,1%. Jadi besarnya pengaruh antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *store atmosphere* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA adalah sebesar 44,1%. Sedangkan sisanya 55,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

3. Analisis Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial (individual) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Tabel distribusi t dicari

derajat pada derajat kebebasan (df) $n-k-1$. (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Sehingga t_{tabel} diperoleh $df = (122 - 6 - 1)$ dengan signifikansi 5% adalah 1,9808. Apabila nilai $t_{\text{hitung}} > \text{nilai } t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.329	1.693		3.148	.002		
Tangible	.200	.086	.217	2.325	.022	.530	1.886
Reliability	-.054	.091	-.051	-.594	.554	.621	1.611
Responsiveenes	-.060	.094	-.055	-.640	.524	.636	1.573
Assurance	.255	.091	.255	2.807	.006	.561	1.781
Empathy	.234	.077	.233	3.025	.003	.781	1.280
Store_atmosphere	.768	.101	.587	7.612	.000	.776	1.289

a. Dependent Variable: kepuasan_anggota

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

a. Uji Hipotesis Variabel *Tangible*

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df (122-6-1) = 115$ dengan signifikansi 5% adalah 1,9808. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh untuk variabel *tangible* diperoleh $t_{\text{hitung}} = 2,325$ dengan tingkat signifikansi 0,022 (kurang dari 0,05). Dengan demikian diperoleh $t_{\text{hitung}} (2,325) > t_{\text{tabel}} (1,9808)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa

tangible berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

b. Uji Hipotesis Variabel *Reliability*

Berdasarkan hasil pengujian variabel *reliability* diperoleh $t_{hitung} = -0,594$ dengan tingkat signifikansi 0,554 (kurang dari 0,05). Diperoleh t_{tabel} dengan df $(122 - 6 - 1) = 115$ dengan signifikansi 5% adalah 1,9808. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (-0,594) < t_{tabel} (1,9808)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

c. Uji Hipotesis Variabel *Responsiveness*

Berdasarkan hasil pengujian variabel *responsiveness* diperoleh $t_{hitung} = -0,640$ dengan tingkat signifikansi 0,524 (kurang dari 0,05). Diperoleh t_{tabel} dengan df $(122 - 6 - 1) = 115$ dengan signifikansi 5% adalah 1,9808. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (-0,640) < t_{tabel} (1,9808)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

d. Uji Hipotesis Variabel *Assurance*

Berdasarkan hasil pengujian variabel *assurance* diperoleh $t_{hitung} = 2,807$ dengan tingkat signifikansi 0,006 (kurang dari 0,05). Diperoleh t_{tabel} dengan df $(122 - 6 - 1) = 115$ dengan signifikansi 5% adalah 1,9808. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (2,807) < t_{tabel} (1,9808)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

e. Uji Hipotesis Variabel *empathy*

Berdasarkan hasil pengujian variabel *empathy* diperoleh $t_{hitung} = 3,025$ dengan tingkat signifikansi 0,003 (kurang dari 0,05).

Diperoleh t_{tabel} dengan df $(122 - 6 - 1) = 115$ dengan signifikansi 5% adalah 1,9808. Dengan demikian diperoleh $t_{\text{hitung}} (3,025) > t_{\text{tabel}} (1,9808)$ sehingga menolak H_0 dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

f. Uji Hipotesis Variabel *store atmosphere*

Berdasarkan hasil pengujian variabel *store atmosphere* diperoleh $t_{\text{hitung}} = 7,612$ dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Diperoleh t_{tabel} dengan df $(122 - 6 - 1) = 115$ dengan signifikansi 5% adalah 1,9808. Dengan demikian diperoleh $t_{\text{hitung}} (7,612) > t_{\text{tabel}} (1,9808)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini menyatakan bahwa *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Syariah IHYA.

G. Pembahasan

1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Syariah IHYA Kudus

Tangibel adalah *Tangible* adalah pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi *tangibel* sebesar 0,217 dengan tingkat signifikan 0,022 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan *tangibel* sebesar 0,200 maka kepuasa anggota juga akan meningkat dengan anggapan variabel *reliability* adalah konstan. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata t hitung (2,325) $>$ t tabel (1,9808), yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibel* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa para anggota puas dengan fasilitas fisik koperasi syariah IHYA karena sesuai dengan kenyataan dan memang benar-benar kondisinya rapi, bersih.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Untung Sriwidodo (2010) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara *tangibel* terhadap kepuasan nasabah.⁶

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Syariah IHYA Kudus

Reliability adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi *reliability* sebesar -0,051 dengan tingkat signifikan 0,554 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada penurunan *reliability* sebesar -0,054 maka kepuasan anggota juga akan menurun. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata diperoleh $t_{hitung} (-0,594) < t_{tabel} (1,9808)$, yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA Kudus.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa para anggota tidak mencermati dengan adanya pelayanan yang diberikan pada koperasi syariah IHYA Kudus. Jadi apabila pelayanannya baik juga tidak mempengaruhi anggota yang hadir. Artinya semakin baik keandalan, maka belum tentu dapat memuaskan anggota. Sebab pihak koperasi syariah IHYA belum peka dalam memahami keinginan anggota untuk menangani suatu permasalahan. Sehingga pihak Koperasi belum mampu memberikan pelayanan jasa yang adil sesuai dengan yang dijanjikan.

⁶ Untung Sriwidodo, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 10, No. 2, Oktober 2010. Hlm. 169-179.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Arfan Bakhtiar, dkk. (2010) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan⁷.

3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Syariah IHYA Kudus

Responsiveness adalah Daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi *responsiveness* sebesar -0,055 dengan tingkat signifikan 0,524 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada penurunan *responsiveness* sebesar -0,055 maka kepuasan anggota juga akan menurun. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata diperoleh $t_{hitung} (-0,640) < t_{tabel} (1,9808)$, yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA Kudus.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa para anggota tidak mencermati dengan adanya daya tanggap yang diberikan pada koperasi syariah IHYA Kudus. Jadi apabila tanggapan dari Koperasi baik, maka tidak mempengaruhi anggota. Artinya, variabel daya tanggap semakin baik maka belum tentu dapat memuaskan anggota. Sebab pihak koperasi belum mampu memenuhi permintaan yang diharapkan anggota.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ayu Oka Windarti (2012) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara *responsevenees* terhadap kepuasan nasabah.⁸

⁷ Arfan Bakhtiar, *Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano (Studi Kasus : PT PLN UPJ Semarang Selatan)*, Jurnal Jati Undip, Vol. 4, No. 2, Mei 2010.

⁸ Oka Ayu Windarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Utama Palembang*, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, Vol. 2, No. 1 Januari 2012.

4. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Syariah IHYA Kudus

Assurance adalah Jaminan mencakup kesopanan, keterampilan, pengetahuan dari karyawan.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi *assurance* sebesar 0,255 dengan tingkat signifikan 0,006 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada penurunan *assurance* sebesar 0,255 maka kepuasan anggota juga akan menurun. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata diperoleh $t_{hitung} (2, 807) < t_{tabel} (1,9808)$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA Kudus.

Hasil menunjukan bahwa data empiris untuk variabel *assurance* menunjukkan dampak positif yang ditandai oleh indikator bahwa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan anggota. Serta jaminan penyelesaian masalah yang berlebihan dan sabar dalam menerima keluhan menyebabkan anggota merasa leluasa, sehingga anggota menjadi puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Dian Nur Mastuti (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan nasabah.⁹

5. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Syariah IHYA Kudus

Empathy adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi *empathy* sebesar 0,233 dengan tingkat signifikan 0,003 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa

⁹ Dian Nur Mastuti, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Jurnal Ilmiah Go Infotech*, Vol. 19, No. 2, Desember 2013.

ada peningkatan *empathy* sebesar 0,233 maka kepuasan anggota juga akan meningkat. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata diperoleh $t_{hitung} (3,025) < t_{tabel} (1,9808)$, yang berarti menolak H_0 dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Empathy* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin (2004) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara *empathy* terhadap kepuasan konsumen.¹⁰

6. Pengaruh *Store atmosphere* terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Syariah IHYA Kudus

Store atmosphere adalah penciptaan suasana yang diciptakan melalui komunikasi visual pencahayaan warna, musik dan wangi-wangian untuk merancang respon emosional dan persepsi anggota serta untuk mempengaruhi anggota dalam menggunakan jasa.

Dari uji parsial (uji statistik t) dalam tabel Coefficients menunjukkan nilai koefisien regresi *store atmosphere* sebesar 0,587 dengan tingkat signifikan 0,000 (kurang dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan *store atmosphere* sebesar 0,587 maka kepuasan anggota juga akan meningkat. Selain itu dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata diperoleh $t_{hitung} (7,612) < t_{tabel} (1,9808)$, yang berarti menolak H_0 dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *store atmosphere* terhadap kepuasan anggota pada koperasi syariah IHYA Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Euis Heryati (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan.¹¹

¹⁰ Rusti Atmawati dan M. Wahyuddin, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 5 No. 1, Juni 2004.

¹¹ Euis Heryati, *Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta*, Jurnal Komunikologi, Volume 12, Nomor 1, Maret 2015.