

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil KSPPS KOWANU NUGRAHA KUDUS

Kowanu Nugraha adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah berbentuk koperasi yang mengelola keuangan para anggotanya khususnya sektor ekonomi mikro produktif dengan aturan koperasi dan landasan transaksi menggunakan muamalah Islam.

Dalam memberikan pelayanan kepada anggota, Kowanu Nugraha memfokuskan pelayanannya dalam dua bentuk, yaitu : (1) Pengelolaan keuangan (tamwil) dalam bentuk simpanan dan pembiayaan; adalah peranserta Kowanu Nugraha dalam pemberdayaan anggota yang mampu menyimpan untuk menolong anggota yang membutuhkan fasilitas pembiayaan dengan transaksi sesuai dengan syari'ah dengan berpedoman pada fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN); (2) Pengelolaan harta umat Islam (maal) dalam bentuk zakat, infaq dan shadaqah; adalah bentuk kegiatan sosial kepada masyarakat sekitar khususnya umat Islam dalam penggalangan dana dari para aghniya (mampu) dalam bentuk ZIS berikut pentasarufannya kepada dlu'afa (kurang mampu).¹

2. Sejarah Berdirinya Kowanu Nugraha

Sejarah berdirinya Kowanu Nugraha tak dapat dipisahkan dari peran serta Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus. Semangat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi warga NU telah melahirkan program pemberdayaan ekonomi umat yang bertumpu pada usaha mikro, kecil dan menengah serta koperasi.

Untuk mewujudkan program kerja tersebut, pada 18 Agustus 2004, Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus melalui Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama (LPNU) memutuskan membentuk suatu

¹ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

lembaga perekonomian yang berbadan hukum Koperasi Serba Usaha (KSU). Upaya pembentukan Koperasi Serba Usaha (KSU) ini secara serius dirintis oleh Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus dengan membentuk Tim Kecil yang terdiri dari Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama, Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama, dan para profesional. Hingga lahirlah Koperasi Serba Usaha (KSU) dibawah naungan Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus, yang diberi nama Koperasi Warga Nahdlatul Ulama (Kowanu Nugraha), Badan Hukum Nomor : 106/BH/2H/E1/IX/2004 Tanggal 21 September 2004.

Pada awal berdirinya, Kowanu Nugraha berkedudukan di Jl. Pramuka No. 20 Kudus. Kini, seiring dengan berjalan waktu dan semakin berkembangnya usaha yang dijalankan serta dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada anggota Kowanu Nugraha telah membangun kantor baru yang berkedudukan di Jl. Raya Besito Peganjaran Bae Kudus, yang berstatus sebagai kantor milik sendiri. Dengan demikian Kowanu Nugraha telah memiliki 2 (dua) unit kantor.

Sektor usaha yang dijalankan meliputi usaha dibidang Unit Simpan Pinjam Syariah, Unit Perdagangan Umum, dan Unit Pelayanan Jasa lainnya.

Salah satu unit usaha yang menjadi andalannya adalah Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) dengan Poly SOP semi perbankan syariah, Insya Allah akan memiliki banyak keunggulan. Selain dikelola secara professional, simpan pinjam ini juga dikelola berdasarkan kaidah syariah.²

3. Visi dan Misi

Visi

Menjadikan Kowanu Nugraha sebagai lembaga mikro ekonomi yang aman, terpercaya, dan bermanfaat untuk kesejahteraan anggota.

² Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

Misi

- a. Menjaga setiap dana anggota terpelihara secara aman, dikelola secara profesional dan amanah berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
- b. Mewujudkan kemitraan yang saling menguntungkan (*ta'awun*) antar anggota dalam mengembangkan usaha produktif.
- c. Mewujudkan kerjasama dengan berbagai pihak untuk sebesar-besarnya kemanfaatan anggota.
- d. Mempraktekkan dalam kehidupan nyata keterpaduan ibadah ubudiah dan muamalah.

4. Tujuan

- a. Mendorong terciptanya kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha para anggota khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya.
- b. Meningkatkan semangat dan peran serta anggota dalam kegiatan usaha Jasa keuangan Syariah.
- c. Berperan aktif dalam meningkatkan jaringan komunikasi untuk informasi pemasaran produk dari anggota.
- d. Berperan aktif untuk meningkatkan daya saing dan ketrampilan berusaha bagi para anggota melalui program pendampingan.
- e. Sebagai wadah penampungan dan pendistribusian zakat, infaq dan shadaqah untuk membantu kehidupan sosial ekonomi serta mempersempit kesenjangan sosial ekonomi anggota.³

5. Bidang Operasional

Secara kelembagaan KSPPS KOWANU Nugraha Kudus dibentuk menjadi 2 corporate yang saling berkesinambungan. Dimana corporate dibuat dalam masing-masing divisi yang berbeda, yaitu antara lain:

- a. Kegiatan Jasa Keuangan Syari'ah

Kegiatan jasa keuangan syari'ah pada KSPPS KOWANU Nugraha Kudus meliputi kegiatan penarikan

³ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

atau penghimpunan dana dan penyaluran dana tersebut dalam bentuk pembiayaan atau piutang.

b. Kegiatan ‘Maal’

Kegiatan ‘maal’ yang dilakukan pada KSPPS KOWANU Nugraha Kudus dengan menjalankan fungsi sosial keagamaan yaitu dengan menghimpun dan menyalurkan dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS).⁴

6. Produk Layanan KSPPS KOWANU Nugraha Kudus

Produk yang ada di KSPPS KOWANU Nugraha Kudus meliputi produk simpanan, pembiayaan, produk perdagangan dan kelompok binaan. Adapun penjelasan produk – produknya adalah sebagai berikut :

a. Produk Simpanan

1) Deposito Syariah

Deposito Syariah merupakan mengelola dana sebagai investasi berjangka yang akan terus tumbuh dalam kemurnian hingga melebihi keuntungan yang di perkirakan sebelumnya.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (1) Dapat diperpanjang secara otomatis, bila diinginkan.
- (2) Memperoleh bagi hasil yang sangat menarik setiap bulan.
- (3) Deposito mudharabah yang diblokir tidak dapat dicairkan namun tetap mendapatkan keuntungan bagi hasil.
- (4) Investasi disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif yang halal.
- (5) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
- (6) Aman karena tidak dapat dicairkan orang lain tanpa surat kuasa.

b) Persyaratan

- (1) Mengisi formulir aplikasi deposito mudharabah.

⁴ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

- (2) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll).
- (3) Nominasi deposito minimal Rp.500.000.
- (4) Jangka waktu 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.
- (5) Menandatangani perjanjian bagi hasil mudharabah.
- (6) Pencairan deposito mudharabah hanya dapat dilakukan dicabang pembelian rekening.⁵

2) Tabungan Sumber Amanah

Tabungan Sumber Amanah merupakan simpanan berkelompok sebanyak 100 anggota. Simpanan tanpa dikenakan potongan. Anggota pasti mendapatkan hadiah, hadiah diundi setiap 7 bulan sekali. Anggota berkesempatan mendapat hadiah utama berupa grand prize 1 unit sepeda gunung dan sepeda motor

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (1) Simpanan tanpa dikenakan potongan.
- (2) Anggota pasti mendapatkan hadiah, hadiah diundi setiap 7 bulan sekali.
- (3) Anggota berkesempatan mendapat hadiah utama berupa grand prize 1 unit sepeda dan sepeda montor.

b) Persyaratan

- (1) Foto copy KTP
- (2) Membayar pembukaan rekening dan administrasi setoran pertama Rp.15.000.
- (3) Membayar setoran pertama :
I.Rp. 100.000
II.Rp. 200.000

3) Simpanan Ziarah / Wisata

Simpanan Ziarah / Wisata merupakan tabungan yang diniatkan untuk ziarah / wisata dan tidak diambil kecuali pada masa yang ditentukan.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (1) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke

⁵ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.

- (2) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (3) Membantu dalam menghubungkan ke perusahaan Travel yang diinginkan.
- (4) Pelayanan dapat dilakukan di kantor cabang terdekat.

b) Persyaratan

- (1) Mengisi formulir permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.
- (2) Foto copy identitas (KTP/SIM/Pasport, dll).
- (3) Setoran pertama Rp.25.000.
- (4) Biaya pencetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.

4) Simpanan Hari Raya

Simpanan Hari Raya merupakan produk simpanan untuk persiapan menjelang hari raya Idul Fitri. Dimana pengambilannya hanya bisa dilakukan menjelang hari raya.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (1) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.
- (2) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (3) Pelayanan dapat dilakukan di kantor cabang terdekat.⁶

b) Persyaratan

- (1) Mengisi formulir permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.
- (2) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll).
- (3) Setoran pertama minimal Rp.25.000.
- (4) Biaya percetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.

⁶ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

5) Simpanan Haji/Umroh

Simpanan Haji/Umroh merupakan pengelolaan dana tabungan haji yang aman dan bersih sesuai dengan syariah, insya allah tabungan haji syariah dapat membantu mewujudkan niat haji dengan lebih terencana, lebih mantap dan menentramkan.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (1) Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif dengan jenis tabungan syari'ah lain.
- (2) Dibantu penyetoran ke Bank penerima setoran haji yang diinginkan.
- (3) Dibantu proses pengurusan administrasi ke Kantor Kementerian Agama.
- (4) Dibantu proses pendaftaran kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang diinginkan.

b) Persyaratan

- (1) Menyetorkan foto copy KTP/SIM yang masih berlaku.
- (2) Setoran pertaman dan merupakan saldo minimal sebesar Rp.50.000. Setoran lanjutan minimal Rp.25.000⁷

6) Simpanan Qurban / Aqiqah

Simpanan Qurban/Aqiqah merupakan tabungan yang tidak akan diambil kecuali menjelang hari raya qurban atau sampai pada masa aqiqah datang.

(1) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.
- (b) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (c) Dapat dibantu dalam menghubungkan ke petani / peternak yang diinginkan.
- (d) Pelayanan dapat dilakukan di kantor cabang terdekat.

⁷ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

(2) Persyaratan

- (a) Mengisi formulir permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.
- (b) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll)
- (c) Setoran pertama Rp.25.000.
- (d) Biaya percetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.⁸

7) Simpanan Ummat / Harian

Simpanan Ummat merupakan menyimpan dana dalam kemurnian dengan keuntungan bagi hasil yang adil, didukung oleh pelayanan yang ramah dan fleksibel yang semakin memudahkan transaksi.

(1) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.
- (b) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (c) Bagi anggota yang menutup rekeningnya sebelum akhir bulan, sistem menghitung keuntungan bagi hasil sampai tanggal penutupan.
- (d) Pengambilan melalui Teller tidak dibatasi jumlahnya.

(2) Persyaratan

- (a) Mengisi formulir permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.
- (b) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll)
- (c) Setoran pertama Rp.25.000.
- (d) Biaya percetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.

8) Simpanan Pendidikan

Simpanan Pendidikan merupakan tabungan yang membantu dalam merencanakan pendidikan anak dengan prinsip mudharabah muthlaqoh dan hanya dapat diambil pada saat tahun ajaran baru.

⁸ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

(1) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.
- (b) Tidak memberlakukan ke rekening penabung secara apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (c) Pelayanan dapat dilakukan di kantor cabang terdekat.⁹

b. Produk Pembiayaan

a) Murobahah (Jual beli)

Merupakan pembiayaan dengan sistem jual beli didasarkan atas harga asal ditambah margin yang telah disepakati. Pihak KSPPS KOWANU Nugraha Kudus selaku penjual mitra sebagai pembeli.

Keuntungannya adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati bersama. Adapun pembayaran dilakukan dengan angsuran, tangguh waktu atau jatuh tempo.

b) Mudhorobah (Bagi hasil)

Merupakan sistem kerjasama dimana satu pihak menyediakan modal dan pihak lainnya memiliki keahlian mengelola modal dari yang menyediakan modal (pemodal).

Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan bagi hasil.

c) Al-Ijarah

Merupakan sistem sewa-menyewa barang atau jasa dengan pembayaran angsuran atau tangguh. Dengan imbalan yang besarnya disepakati.

d) Al-Qardhul Hasan

Merupakan pinjaman kebajikan (tanpa bagi hasil) diperuntukkan bagi anggota yang kurang mampu atau bersifat darurat. Dan pembagiannya menggunakan sistem infaq.

⁹ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

c. Produk Perdagangan

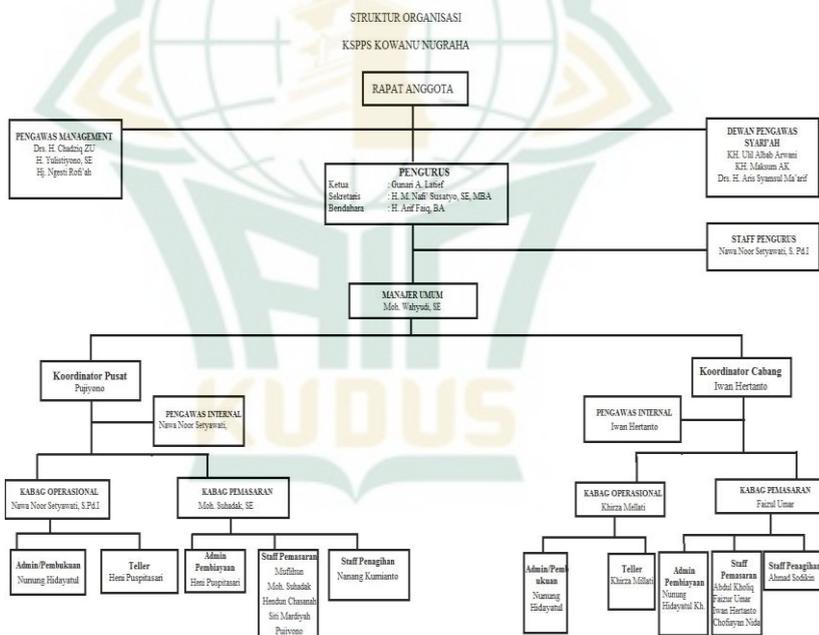
- a) Seragam NU
- b) Seragam Banom NU
- c) Sarung NU
- d) Rebana
- e) Dramben
- f) Jilbab muslimah NU

d. Kelompok Binaan

- a) Usaha makanan ringan
- b) Usaha tas da souvenir
- c) Usaha kue
- d) Usaha konveksi¹⁰

7. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Sumber : Dokumentasi KSPPS KOWANU Nugraha Kudus, pada Tanggal 1 Maret 2019.

¹⁰ Hasil Observasi awal KSPPS KOWANU Nugraha Kudus pada Tanggal 1 Maret 2019.

B. Gambaran Umum Subyek Penelitian

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan anggota pada KSPPS Kowanu Kudus. Penentuan jenis populasi ini didasarkan atas alasan bahwa yang akan diuji adalah potensi, referensi serta perilaku anggota pada KSPPS Kowanu Kudus. Sehingga data yang terkumpul bisa valid dan reliabel. Dari 86 kuesioner yang peneliti sebarkan semuanya kembali kepada peneliti, sehingga data yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 86 responden. Analisis ini menggambarkan tentang karakteristik responden yang akan diteliti. Analisis karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden, apakah dengan karakteristik responden yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden tersebut antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama menjadi anggota.

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 86 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden penelitian. Tabel 4.1 menunjukkan identitas responden berdasarkan jenis kelaminnya.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	38	44%
Perempuan	48	56%
Jumlah	86	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 86 responden yang menjadi sampel mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang atau 44%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang atau 56% dari keseluruhan jumlah sampel.

2. Umur Responden

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 86 responden diperoleh data tentang umur responden penelitian.

Tabel 4.2 menunjukkan identitas responden berdasarkan umurnya.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
kurang dari 30 tahun	32	37%
lebih dari 30 tahun	54	63%
Jumlah	86	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 86 responden yang menjadi sampel responden berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 32 orang atau 37% dari keseluruhan jumlah sampel. Kemudian mayoritas responden yang berusia lebih dari 30 tahun sebanyak 54 orang atau 63%.

3. Pendidikan Responden

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 86 responden diperoleh data tentang status pendidikan responden penelitian. Tabel 4.3 menunjukkan identitas responden berdasarkan status pendidikannya.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP/Sederajat	48	56%
SMA/Sederajat	32	37%
Diploma/Sarjana	6	7%
Jumlah	86	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 86 responden, berpendidikan SMP/Sederajat sebesar 25 orang atau 56%, SMA/Sederajat 32 orang atau 37%, Diploma/Sarjana sebesar 6 orang atau 7%. Dari persentase di atas dapat dilihat bahwa rata-rata anggota KSPPS Kowanu Kudus memiliki pendidikan SMP/Sederajat.

4. Lama Menjadi Anggota

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 86 responden diperoleh data tentang status lama menjadi anggota KSPPS Kowanu Kudus. Tabel 4.4 menunjukkan identitas responden berdasarkan lama menjadi anggota.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Pendidikan	Jumlah	Persentase
Kurang dari 5 tahun	46	54%
Lebih dari 5 tahun	40	46%
Jumlah	86	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 86 responden, responden yang kurang dari 5 tahun menjadi anggota KSPPS Kowanu Kudus sebesar 46 atau 54%. Kemudian responden yang lebih dari 5 tahun menjadi anggota KSPPS Kowanu Kudus sebesar 40 atau 46%. Dari persentase di atas dapat dilihat bahwa rata-rata anggota KSPPS Kowanu Kudus kurang dari 5 tahun menjadi anggota KSPPS Kowanu Kudus.

C. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Hasil dari masing-masing jawaban responden tentang analisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Data Hasil Penelitian

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kepercayaan (X1)	X1Q1	22	25,6	56	65,1	5	5,8	0	0,0	3	3,5
	X1Q2	9	10,5	47	54,7	16	18,6	12	14,0	2	2,3
	X1Q3	7	8,1	54	62,8	9	10,5	16	18,6	0	0,0

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kepuasan (X ₂)	X2Q1	25	29,1	46	53,5	9	10,5	3	3,5	3	3,5
	X2Q2	23	26,7	43	50,0	13	15,1	4	4,7	3	3,5
	X2Q3	35	40,7	34	39,5	10	11,6	4	4,7	3	3,5
Loyalitas Anggota (Y)	YQ1	47	54,7	36	41,9	1	1,2	0	0,0	2	2,3
	YQ2	50	58,1	28	32,6	4	4,7	2	2,3	2	2,3
	YQ3	29	33,7	40	46,5	11	12,8	4	4,7	2	2,3

Sumber data: data primer yang diolah, 2019

1. Kepercayaan (X₁)

Dari hasil penelitian pada pertanyaan pertama mengenai kepercayaan, responden menjawab sangat setuju sebanyak (25,6%), setuju (65,1%), netral (5,8%), tidak setuju (0,0%), dan sangat tidak setuju (3,5%). Pada pertanyaan kedua responden menjawab sangat setuju sebanyak (10,5%), setuju (54,7%), netral (18,6%), tidak setuju (14,0%), dan sangat tidak setuju (2,3%). Kemudian pertanyaan ketiga responden menjawab sangat setuju sebanyak (8,1%), setuju (62,8%), netral (10,5%), tidak setuju (18,6%), dan sangat tidak setuju (0,0%).

2. Kepuasan (X₂)

Dari hasil penelitian pada pertanyaan pertama mengenai kepuasan, responden menjawab sangat setuju sebanyak (29,1%), setuju (53,5%), netral (10,5%), tidak setuju (3,5%), dan sangat tidak setuju (3,5%). Kemudian pertanyaan kedua responden menjawab sangat setuju sebanyak (26,7%), setuju (50,0%), netral (15,1%), tidak setuju (4,7%), dan sangat tidak setuju (3,5%). Kemudian pertanyaan ketiga responden menjawab sangat setuju sebanyak (40,7%), setuju (39,5%), netral (11,6%), tidak setuju (4,7%), dan sangat tidak setuju (3,5%).

3. Loyalitas Anggota (Y)

Dari hasil penelitian pada pertanyaan pertama mengenai loyalitas anggota, responden menjawab sangat setuju sebanyak (54,7%), setuju (41,9%), netral (1,2%), tidak setuju (0,0%), dan sangat tidak setuju (2,3%). Pada pertanyaan kedua responden menjawab sangat setuju sebanyak (58,1%), setuju (32,6%), netral (4,7%), tidak setuju (2,3%), dan sangat tidak setuju (2,3%). Kemudian pertanyaan ketiga responden menjawab sangat setuju sebanyak (33,7%), setuju (46,5%), netral (12,8%), tidak setuju (4,7%), dan sangat tidak setuju (2,3%).

2. Data Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas Instrumen

Penerapan uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dan sekelompok parsial, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid untuk mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali, terhadap gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner namun untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$), dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan 2 adalah rumus. Jika r hitung (untuk r tiap butir data dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.¹¹ Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS yang hasilnya dapat disederhanakan sebagai berikut:

¹¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), 116.

1) Variabel Kepercayaan (X1)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

No.Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X1Q1	0,583	0,3610	Valid
X1Q2	0,659	0,3610	Valid
X1Q3	0,647	0,3610	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* (df) = n . Dalam hal ini n adalah jumlah sampel yang diuji coba. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30-2=28$ dengan α 0.05 didapat r_{tabel} 0,3610. Jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, pada variabel kepercayaan yang terdiri dari 3 pernyataan semua itemnya valid. Dengan demikian maka variabel penelitian dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya.

2) Variabel Kepuasan (X2)

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

No.Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X2Q1	0,849	0,3610	Valid
X2Q2	0,619	0,3610	Valid
X2Q3	0,843	0,3610	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* (df) = n . Dalam hal ini n adalah jumlah sampel yang diuji coba. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30-2=28$ dengan α 0.05 didapat r_{tabel} 0,3610. Jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Berdasarkan hasil

pengujian validitas tersebut, pada variabel kepuasan yang terdiri dari 3 pernyataan semua itemnya valid. Dengan demikian maka variabel penelitian dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya.

3) Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

No.Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
YQ1	0,535	0,3610	Valid
YQ2	0,704	0,3610	Valid
YQ3	0,687	0,3610	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk *Degree of freedom* (df) = n . Dalam hal ini n adalah jumlah sampel yang diuji coba. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $30-2=28$ dengan α 0.05 didapat r_{tabel} 0,3610. Jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif. Berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut, pada variabel loyalitas anggota yang terdiri dari 3 pernyataan semua itemnya valid. Dengan demikian maka variabel penelitian dapat dilakukan pengujian ke tahap selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Selanjutnya pengukuran keandalan suatu kuesioner dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran konsisten atau terhindar dari bias. Reliabilitas menunjukkan stabilitas dan konsistensi alat ukur untuk menilai *goodness of measure*. Pengukuran reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*, apabila koefisien $\alpha > 0,60$ maka instrumen dikatakan handal.¹² Berikut hasil pengujian reliabilitas.

¹² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), hal. 117.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefficiens	r-Alpha	r-tabel	Keterangan
Kepercayaan (X1)	3 Item	0,804	0,60	Reliabel
Kepuasan (X2)	3 Item	0,844	0,60	Reliabel
Loyalitas Anggota (Y)	3 Item	0,808	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Alpha Cronbach* > 0,60, dengan demikian semua variabel (X1, X2 dan Y) dapat dikatakan reliabel.

3. 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 :

a. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan atau saling berkorelasi. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*variance inflation factor*), jika nilai VIF kurang dari angka 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.¹³

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,693	1,822		8,614	,000		
kepercayaan	,133	,129	,111	2,028	,007	1,000	1,000
kepuasan	,105	,092	,124	4,143	,026	1,000	1,000

a. Dependent Variable: loyalitas anggota

Sumber : Data primer diolah, 2019

¹³Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif Dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 123-125.

Hasil pengujian multikolinieritas tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada semua variabel penjelas model regresi yang digunakan yaitu kepercayaan dan kepuasan karena semua nilai VIF kurang dari angka 10. Berdasarkan hasil pengujian yang tercermin dalam tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas, artinya tidak terjadi hubungan linier antara variabel bebas yang digunakan dalam model regresi.

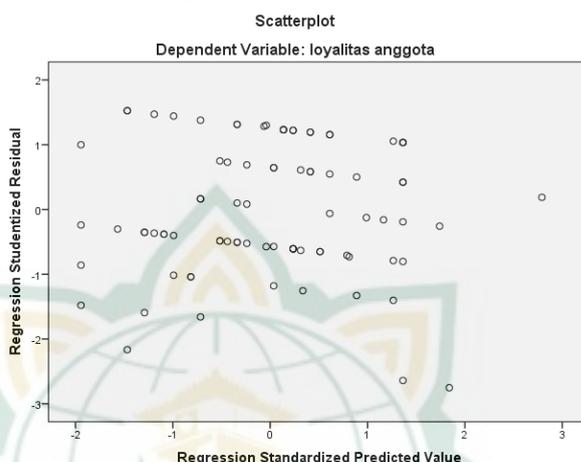
b. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).¹⁴ Adapun cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot dengan dasar analisis jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada pada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, setiap titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterosksdastisitas.¹⁵ Adapun hasil penelitian sebagai berikut :

¹⁴ Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif Dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 105.

¹⁵ Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif Dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 105.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data primer diolah, 2019

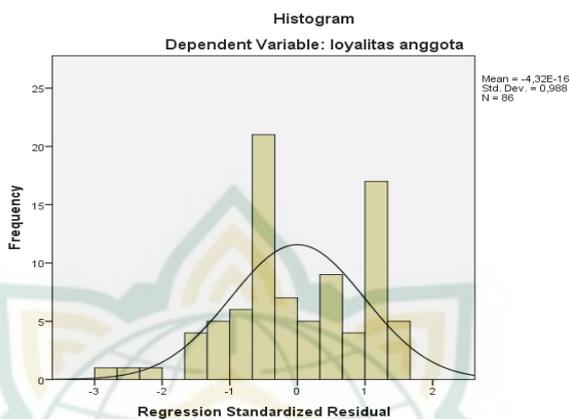
Berdasarkan grafik scatterplot tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Distribusi data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak mempunyai juling ke kiri atau ke kanan dan keruncingan ke kiri atau ke kanan.¹⁶ Adapun hasil penelitian sebagai berikut :

¹⁶ Masrukin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 187-188.

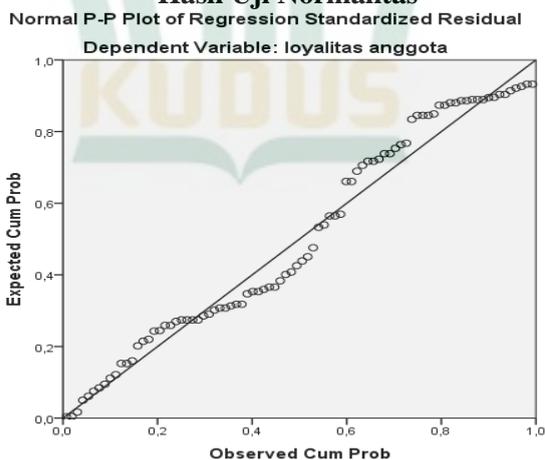
Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan *normal probability plot* pada gambar tersebut menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.4
Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data primer diolah, 2019

D. Hasil Analisis Statistik

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah teknik statistik melalui koefisien parameter untuk mengetahui regresi yang digunakan dapat diinterpretasikan secara tepat dan efisien.¹⁷ Model analisis regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus. Dari estimasi diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,693	1,822		8,614	,000		
kepercayaan	,133	,129	,111	2,028	,007	1,000	1,000
kepuasan	,105	,092	,124	4,143	,026	1,000	1,000

a. Dependent Variable: loyalitas anggota

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1,693 + 0,133X_1 + 0,105X_2 + e$$

Berdasarkan nilai koefisien regresi dari variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus dengan menggunakan tingkat signifikansi α 0.05 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta dari hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 1,693, dapat diartikan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel bebas seperti kepercayaan dan kepuasan maka variabel terikat loyalitas anggota sudah memiliki pengaruh sendiri sebesar 1,693.

¹⁷ Masrukin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 36.

- b. Variabel kepercayaan (X1) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,133. Artinya variabel kepercayaan (X1) mempunyai pengaruh yang searah dengan loyalitas anggota (Y), apabila variabel kepercayaan (X1) naik 1 satuan maka loyalitas anggota (Y) akan naik sebesar 0,133 dan apabila variabel kepercayaan (X1) turun 1 satuan maka loyalitas anggota (Y) akan turun sebesar 0,133.
- c. Variabel kepuasan (X2) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,105. Artinya variabel kepuasan (X2) mempunyai pengaruh yang searah dengan loyalitas anggota (Y), apabila variabel kepuasan (X2) naik 1 satuan maka loyalitas anggota (Y) akan naik sebesar 0,105 dan apabila variabel kepuasan (X2) turun 1 satuan maka loyalitas anggota (Y) akan turun sebesar 0,105.

2. Uji t Parsial

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.¹⁸ Pengambilan keputusan uji t parsial, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom *coefficient* untuk melihat t hitung menunjukkan nilai lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan ketentuan t tabel dengan derajat kebebasan = jumlah sampel dan nilai $\alpha = 0.05$.

Dalam rangka pengujian hipotesis bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas anggota (Y) digunakan uji t. Dari tabel berikut hasil persamaan regresi pada variabel-variabel penelitian akan diperlihatkan satu persatu dengan memperlihatkan t_{hitung} dari olah data SPSS.

¹⁸ Masrukin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 74.

Tabel 4.12
Hasil Uji t Parsial

Variabel	t hitung	t tabel	Nilai Sig	Kaidah	Interpretasi
Kepercayaan (X1)	2,028	1,98896	0,007	0,05	berpengaruh
Kepuasan (X2)	4,143	1,98896	0,026	0,05	berpengaruh

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

a. Pengujian Terhadap Variabel Kepercayaan (X1)

Dengan pengujian satu sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0.5$ dan dengan derajat kebebasan $df (N-k-1) = 86-2-1 = 83$ diperoleh $t_{tabel} = 1,98896$. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,028. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,028 > 1,98896$), seperti terlihat pada tabel diatas. Dengan demikian, t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga **H1 diterima** yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus, berdasarkan nilai signifikansi sig. lebih kecil dari 0.05, yaitu sebesar 0,007 sehingga indikator yang menggambarkan kepercayaan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

b. Pengujian Terhadap Variabel Kepuasan (X2)

Dengan pengujian satu sisi yang menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0.5$ dan dengan derajat kebebasan $df (N-k-1) = 686-2-1 = 83$ diperoleh $t_{tabel} = 1,98896$. Hasil perhitungan pada regresi linier berganda diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,143. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,143 > 1,98896$), seperti terlihat pada tabel diatas. Dengan demikian, t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga **H2 diterima** yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan

terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus, berdasarkan nilai signifikansi sig. lebih kecil dari 0.05, yaitu sebesar 0,026 sehingga indikator yang menggambarkan kepuasan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

3. Koefisien Determinasi

Untuk memperkirakan atau meramalkan nilai variabel dependen (Y), perlu dilakukan perhitungan variabel-variabel lain yang ikut mempengaruhi Y. Dengan demikian antara variabel baik dependen dan independen tentunya mempunyai hubungan atau korelasi. Dalam penelitian ini variabel dependen atau terikat (Y) adalah loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus, selanjutnya variabel independen atau bebas adalah kepercayaan dan kepuasan. Sedangkan untuk mengetahui interpretasi dari nilai korelasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13

Pedoman Penghitungan Korelasi Sederhana¹⁹

No.	Interval	Klasifikasi
1	0,00-0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0, 399	Rendah
3	0,40 – 0, 599	Sedang
4	0,60- 0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Hasil analisis korelasi dan regresi berganda dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 257.

Tabel 4.14
Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien	Nilai
R	0,768 ^a
<i>Adjusted R square</i>	0,595

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Besarnya korelasi atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat menggunakan nilai pada kolom R. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa korelasi yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar $r = 0,768^a$, hal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas kepercayaan dan kepuasan memiliki hubungan terhadap variabel terikat loyalitas anggota (Y). Adapun hubungan yang terjadi adalah positif dan searah dengan tingkat hubungan yang kuat.

Dari hasil analisis regresi linier berganda tersebut, diketahui bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan *Adjusted R square* besarnya 0,595. Ini berarti variabel loyalitas anggota dapat dijelaskan oleh kepercayaan dan kepuasan yang diturunkan dalam model sebesar 59,5%, atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi) variabel independen terhadap variasi (perubahan) loyalitas anggota sebesar 59,5%. Variasi loyalitas anggota bisa dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen, jadi sisanya sebesar $(100\% - 59,5\% = 40,5\%)$ loyalitas anggota dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini misalnya kepemimpinan, efektifitas komunikasi dan lainnya.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus, berdasarkan t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,028 > 1,98896$), sehingga indikator yang menggambarkan

kepercayaan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

Berdasarkan data penelitian tersebut maka dapat dianalisis bahwa hasil penelitian telah sesuai dengan teori kepercayaan didukung dengan data penelitian yaitu 65,1% responden sangat setuju bahwa anggota percaya bahwa koperasi menjalankan usaha simpan pinjam dengan baik dan lengkap. Sebanyak 54,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa anggota yakin bahwa koperasi menjalankan usaha simpan pinjam dengan rutin mengunjungi anggota. Sebanyak 62,8% responden menyatakan sangat setuju bahwa anggota yakin bahwa produk simpan pinjam sesuai dengan janji saat pertama kali mengenal koperasi.

Kepercayaan masyarakat merupakan “salah satu variabel penting dalam bisnis perbankan”. Tanpa kepercayaan maka transaksi nasabah di bank tidak akan terjadi. Bank harus mampu menciptakan dan menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri nasabah, karena siapapun nasabahnya, satu sisi, selalu mengharapkan keuntungan dari dana yang disimpan pada bank, dan pada sisi yang lainnya, tidak mau kehilangan uang/dananya di bank. Oleh karena itu, jaminan kepercayaan yang diberikan oleh bank haruslah menjadi salah satu daya tarik bagi nasabah dalam memilih bank yang benar-benar dapat dipercaya sebagai tempat menabung. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepercayaan (*trust*) dimaknai sebagai kemauan/kesediaan antara individu (satu pihak dengan pihak lain) untuk saling mengandalkan satu dengan yang lain. Selanjutnya disebutkan pula bahwa kepercayaan (*trust*) timbul sebagai hasil atas persepsi kredibilitas pihak yang dipercaya akan mampu untuk mewujudkan semua kewajiban dan janji yang telah dinyatakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Rinda Asytuti (2013), Eni Hairany dan Marijati Sangen (2014), Suparmi dan Kuttut Handhoko (2018) serta Altje Tumbel (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota.

2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus, berdasarkan t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,143 > 1,98896$), sehingga indikator yang menggambarkan kepuasan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

Berdasarkan data penelitian tersebut maka dapat dianalisis bahwa hasil penelitian telah sesuai dengan teori kepuasan didukung dengan data penelitian yaitu 53,5% responden sangat setuju bahwa anggota puas dengan pelayanan yang ramah yang diberikan oleh karyawan koperasi. Sebanyak 50,0% responden menyatakan sangat setuju anggota puas dengan produk simpan pinjam yang ada di koperasi. Sebanyak 40,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa anggota merasa puas dengan produk koperasi jika dibandingkan dengan koperasi lainnya.

Kualitas yang memuaskan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam

menghadapi persaingan.²⁰ Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Rinda Asytuti (2013), Eni Hairany dan Marijati Sangen (2014), Suparmi dan Kuttut Handhoko (2018) serta Altje Tumbel (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap loyalitas anggota.



²⁰ Dini Ratih Priyanti, “Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata)”, *Jurnal Magister Manajemen*, (2010): 1.