

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPSYAH HARAPAN  
SEJAHTERA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



**Disusun Oleh :**

**Anang Julyawan**

**2108203042**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPSYAH HARAPAN  
SEJAHTERA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

**Disusun Oleh :**

**Anang Julyawan**

**2108203042**

**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

**2024**

## ABSTRAK

### **Anang Julyawan, 2108203042, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”**

Koperasi merupakan sebuah organisasi yang terdiri dari individu atau badan hukum yang bekerja sama untuk membentuk gerakan ekonomi yang berbasis kekeluargaan. Kualitas erat berkaitan dengan kepuasan anggota, dan kepuasan anggota memungkinkan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas pelayanan dan kepuasan sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui apakah anggota loyal atau tidak loyal terhadap pelayanan dan kepuasan yang diberikan oleh koperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Penelitian ini menggunakan analisa penelitian kuantitatif, dengan menggunakan jenis sampel insidental sampling. Populasi yang digunakan adalah anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera, dengan sampel yang digunakan sebanyak 85 responden. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai  $t_{hitung}$ , dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , ( $-0,072 < 1,989$ ), maka  $H_{o1}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas anggot. 2. Kepuasan anggota diperoleh dari  $t_{hitung}$ , dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $11,583 > 1,989$ ) maka  $H_{o2}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas anggota. 3. Kualitas pelayanan dan kepuasan anggota diperoleh dari nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $191,360 > 3,11$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

**Kata kunci; kualitas pelayanan, Kepuasan Anggota, Loyalitas Anggota**



## ABSTRACT

**Anang Julyawan, 2108203042, “The Effect of Service Quality and Member Satisfaction of KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”**

*Cooperative is an organization consisting of individuals or legal entities that work together to form a family-based economic movement. Quality is closely related to member satisfaction, and member satisfaction allows a strong relationship with the company. Service quality and satisfaction are very important for a company to find out whether members are loyal or not loyal to the services and satisfaction provided by the cooperative.*

*This study aims to determine the effect of service quality and member satisfaction on member loyalty. This study uses quantitative research analysis, using incidental sampling. The population used was members of KOPSYAH Harapan Sejahtera, with a sample of 85 respondents. Collecting data in this study by distributing questionnaires, observations, and documentation.*

*The results of this study indicate that: 1. Service quality obtained from the  $t_{count}$  value, where the  $t_{count}$  is greater than the  $t_{table}$ ,  $(-0,072 < 1,989)$ , then  $H_{01}$  is accepted and  $H_{a1}$  is rejected. So it can be concluded that the service quality variable has no significant effect on member loyalty. 2. Member satisfaction is obtained from the  $t_{count}$ , where the  $t_{count}$  is greater than the  $t_{table}$   $(11,583 > 1,989)$ , then  $H_{02}$  is rejected and  $H_{a2}$  is accepted. So it can be concluded that the member satisfaction variable has a significant effect on member loyalty. 3. Service quality and member satisfaction obtained from the  $f_{count}$  value is greater than the  $f_{table}$   $(191.360 > 3.11)$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. So it can be concluded that the variables of service quality and member satisfaction have a simultaneous and significant effect on member loyalty.*

**Keywords; service quality, member satisfaction, member loyalty**

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## ملخص

أنانغ جوليان، 2108203042، "أثر جودة الخدمة ورضا الأعضاء في كوبراتيف كُوئسييَاه هارابان سيَاهُتْزَا، جامعة إين سيير سييخ نورجاتي، تشيريبون

الكوبراتيف هو منظمة تتكون من أفراد أو كيانات قانونية تتعاون معًا لتشكيل حركة اقتصادية قائمة على الأسرة. الجودة مرتبطة ارتباطًا وثيقًا برضا الأعضاء، ويتيح رضا الأعضاء وجود علاقة قوية مع الشركة. تعد جودة الخدمة ورضا الأعضاء أمرين مهمين جدًا للشركة لمعرفة ما إذا كان الأعضاء مخلصين أم غير مخلصين للخدمات والرضا الذي تقدمه الكوبراتيف.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة ورضا الأعضاء على ولاء الأعضاء. تستخدم هذه الدراسة تحليلًا بحثيًا كميًا باستخدام العينة العرضية. كان المجتمع المستخدم هو أعضاء كُوئسييَاه هارابان سيَاهُتْزَا، مع عينة مكونة من 85 مشاركًا. تم جمع البيانات في هذه الدراسة عن طريق توزيع الاستبيانات والملاحظات والتوثيق

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي:

جودة الخدمة تم عليها منقمة  $t$  (حيث  $t$  أكبر من  $t$  الجدول)  $(-0.072 < 1.989)$  وبالتالي تم قبول  $H_{01}$  ورفض  $H_{a1}$  يمكن الحصول الاستنتاج أن متغير جودة الخدمة ليس له تأثير كبير على ولاء الأعضاء. رضا الأعضاء تم الحصول عليه من قيمة  $t$  (حيث  $t$  أكبر من  $t$  الجدول)  $(1.989 > 11.583)$  وبالتالي تم رفض  $H_{02}$  وقبول  $H_{a2}$  يمكن الاستنتاج أن متغير رضا الأعضاء له تأثير كبير على ولاء الأعضاء. جودة الخدمة ورضا الأعضاء تم الحصول عليهما من قيمة  $f$  (حيث  $f$  أكبر من  $f$  الجدول)  $(3.11 < 191.360)$  وبالتالي تم رفض  $H_0$  وقبول  $H_a$  يمكن الاستنتاج أن متغيرات جودة الخدمة ورضا الأعضاء لها تأثير متزامن وكبير على ولاء الأعضاء.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا الأعضاء، ولاء الأعضاء

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPSYAH HARAPAN  
SEJAHTERA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjanaa Ekonomi (SE)  
pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultar Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh

**Anang Julyawan**  
**NIM: 2108203042**

Menyetujui,

Pembimbing I

Pemimbing II



**Abdul Ghoni, MA.**  
**NIP. 198410122019031008**



**Drs. H. Amir, M.Ag.**  
**NIP. 196503131994021001**

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Dr. Wartoyo, MSi.**  
**NIP. 198307022011011008**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Bisnis

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

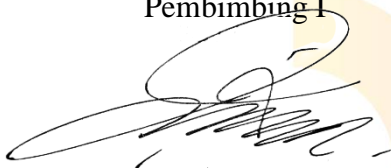
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara : **Anang Julyawan, Nim 2108203021**. Dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”**. Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Menyetujui,

Pembimbing I



**Abdul Ghoni, M.A.**  
NIP. 198410122019031008

Pemimbing II



**Drs. H. Amir, M.Ag.**  
NIP. 196503131994021001

Mengetahui :  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Dr. Wartoyo, MSl.**  
NIP. 198307022011011008

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPSYAH HARAPAN SEJAHTERA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON” oleh Anang Julyawan, NIM: 2108203042, telah diajukan dalam sidang munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 05 Desember 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah:

Ketua Sidang



Dr. Wartoyo, MSI.

NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM.

NIP. 197309302007102001

Penguji I

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag

NIP. 197506012005011008

Penguji II

Ila Navilah, S.Sos., M. E. Sy.

NIP. 198602232017104001



## PERNYATAAN OTORITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anang Julyawan  
NIM : 2108203042  
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 01 Juli 2003  
Alamat : Blok PON, Rt 15 Rw 005 Desa Cipinang Kec.  
Beber Kab. Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPSYAH HARAPAN SEJAHTERA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya syariaah. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 1 Desember 2024

Saya Menyatakan,



**Anang Julyawan**

**NIM. 2108203042**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbil Allamin, karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini penulis persembahkan sebagai tanda, rasa terimakasih bukti sayang dan cinta yang tiada hingga kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sarim, dan teristimewa Alm Ibu Saebiah yang telah melahirkan, merawat, membimbing dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan, dan memberikan doa, dukungan dan semangat sepenuh hati.

Karya ini juga penulis persembahkan kepada seluruh keluarga tercinta yaitu kakak, kakak ipar dan ponakan yang selalu menjadi penyemangat terbaik penulis, selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun material. Pak, Ma, Teh, Aa... Maafkan anak dan adik bungsu mu ini, yang belum bisa memberikan yang lebih untuk kalian, hanya dengan karya sederhana ini yang bisa si bungsu persembahkan untuk kalian.

Tak lupa dipersembahkan diriku sendiri Anang Julyawan , terimakasih karena telah bertahan sejauh ini dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Cirebon pada 01 Juli 2003. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Anang Julyawan, Penulis adalah anak keenam dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Sarim dan Alm Ibu Saebiah. Penulis bertempat tinggal di Desa Cipinang Blok PON, Rt 15 Rw 005 Kec. Beber Kab. Cirebon..

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 1 Cipinang : 2009 - 2015
2. SMPN 1 Beber : 2015 - 2018
3. SMAN 1 Beber : 2018 – 2021

Penulis menempuh program pendidikan Sarjana (S1) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPSYAH HARAPAN SEJAHTERA UIN SIBER SYEKH NURJATI CIREBON”** di bawah bimbingan Bapak Abdul Ghoni, MA. dan Bapak Drs. H. Amir, M.Ag.

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## **MOTTO**

**“Tetap bertahan, dan selama itu menjadi tanggung jawab kita, selesaikan.”**



# **UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon”**. Tidak lupa shalawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang ini, beserta para keluarganya, sahabatnya, dan seluruh pengikut setianya hingga akhir zaman anti.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu berkat dorongan, bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Abdul Ghoni, MA., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, perhatian, serta saran-saran yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
6. Bapak Drs. H. Amir, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing 2 sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan banyak waktu, memberikan bimbingan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
7. Bapak Edy Candra, S.Si, MA, dan semua pihak KOPSYAH Harapan Sejahtera penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah memberikan izin kepada penulis serta membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Jurusan Perbankan Syariah penulis ucapkan banyak terimakasih karena telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
9. Kedua orang tua yang paling penulis cintai, Bapak Sarim, yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti. Serta alm Ibu tercinta Ibu Saebiah, meskipun beliau telah berpulang, tapi doa dan nasihatnya tetap menjadi sumber inspirasi yang tidak ternilai, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih, kehadiran kalian dalam hidup penulis adalah anugerah yang tak terhingga.
10. Kepada Kakak dan Kakak Ipar, (alm) Saepiah, Niyanti, Lina Marlina, Iyul Ulpiyah, Asep puwloh, Hendi, Ade Hidayat dan Dede Maslan. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tak pernah putus. Selalu ada untuk memberi nasihat, motivasi, dan menjadi contoh yang menginspirasi penulis untuk terus maju. Skripsi ini tidak lepas dari doa dan dorongan kalian. Semoga penulis dapat terus membuat kalian bangga, sebagaimana kalian selalu membanggakan saya.
11. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar penulis, atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis bisa sampai di titik ini.
12. Dengan tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh keponakan-keponakan, yang selalu memberi keceriaan, semangat, dan tawa di setiap langkah perjalanan penulis. Terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan tawa dirumah.
13. Untuk seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
14. Penulis mengucapkan terima kasih banyak, kepada sahabat-sahabat khususnya Aas, Bunga, dan Bang Rio, yang selalu ada untuk memberikan dukungan, tawa, dan semangat. Terima kasih atas segala kebersamaan, kebaikan, dan motivasi yang telah kalian berikan.
15. Teman-teman satu perjuangan skripsi khususnya Zizah, Hilda, Diana, Devy, Dila, Hasna, Noval, dan Wahyu, yang telah bersama-sama melewati setiap tantangan dan kesulitan. Terima kasih atas dukungan, dan semangat yang tak pernah padam di setiap langkah. Saling menguatkan di saat-saat sulit. Semoga kita sama-sama meraih keberhasilan dan terus mendukung satu sama lain di masa depan.
16. Teman-teman angkatan 21 khususnya Perbankan Syariah B serta teman-teman KKN Desa Bayalangu Lor terima kasih atas kebersamaan kita selama masa kuliah, kebaikan kalian semua, moment-moment berharga bersama kalian akan selalu menjadi kenangan terindah yang taakan terlupakan.

17. Terimakasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dan mensuport penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
18. Terimakasih kepada diri sendiri Anang Julyawan karena telah berhasil sampai ditahap ini meskipun tidak mudah tetapi diri ini tetap kuat, bertahan dan tetap melangkah untuk maju.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak hal yang kurang dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaikinya serta bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Cirebon, 1 Desember 2024

Penulis,



**Anang Julyawan**

**NIM: 2108203042**



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
ملخص.....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan dan Manfaat Peneliti.....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
A. Loyalitas Anggota .....	9
1. Teori Loyalitas Anggota .....	9
2. Pengertian Loyalitas Anggota .....	9



3.	Komponen Loyalitas .....	10
4.	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota .....	11
B.	Kualitas Pelayanan .....	12
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.	Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	13
3.	Dimensi dan Kualita Pelayanan .....	13
4.	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan.....	14
5.	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	15
C.	Kepuasan Anggota .....	16
1.	Pengertian Kepuasan Anggota .....	16
2.	Atribut-atribut Pembentukan Kepuasan Anggota .....	18
3.	Manfaat Kepuasan Anggota.....	18
4.	Metode Pengukuran Kepuasan Anggota.....	19
5.	Dimensi Kepuasan Anggota.....	20
D.	Penelitian Terdahulu .....	20
E.	Kerangka Berfikir.....	23
F.	Hipotesis.....	24
<b>BAB III</b>	<b>Metode Penelitian.....</b>	<b>26</b>
A.	Sasaran, Waktu, dan Tempat Penelitian.....	26
1.	Sasaran Penelitian .....	26
2.	Waktu Penelitian .....	26
3.	Tempat Penelitian .....	26
B.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
1.	Jenis Penelitian.....	26
2.	Pendekatan Penelitian .....	26
C.	Populasi dan Sampel .....	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	27
D.	Jenis dan Sumber Data .....	28
1.	Jenis Data .....	28
2.	Sumber Data.....	29

E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Observasi.....	29
2. Kuesioner atau Angket.....	30
3. Dokumentasi .....	30
F. Skala Pengukuran.....	30
G. Definisi Overasional Variabel.....	31
1. Variabel Independen .....	31
2. Variabel Dependen.....	31
H. Teknik Analisis Data.....	33
1. Uji Instrumen Data.....	33
2. Uji Asumsi Klasik.....	33
I. Uji Hipotesis.....	35
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	35
2. Uji t (Persial).....	35
3. Uji f .....	35
4. Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	36
<b>BAB IV Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
1. Sejarah KOPSYAH Harapan Sejahtera .....	37
2. Visi dan Misi KOPSYAH Harapan Sejahtera.....	38
3. Struktur Organissi KOPSYAH Harapan Sejahtera.....	38
B. Hasil Penelitian .....	39
1. Analisis Deskriptif Data Responden .....	39
2. Hasil Uji Instrumen Data .....	40
3. Analisis Deskriptif Responden.....	45
4. Uji Hasil Analisis Data.....	48
C. Pembahasan.....	57
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota .....	57
2. Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota .....	58
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasa Anggota Secara Simultan Terhadap Loyalitas Anggot .....	59

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	61
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>63</b>



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

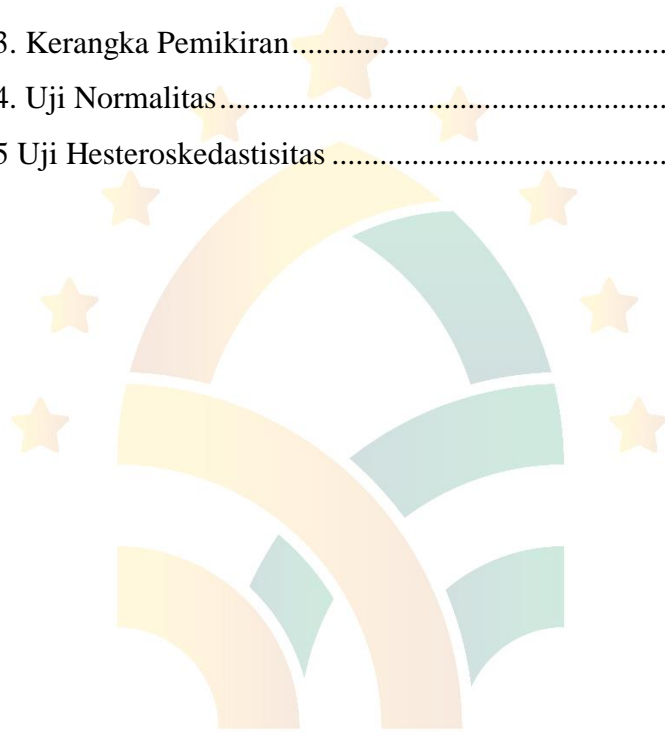
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan anggota dari tahun 2019 – 2023 .....	27
Tabel 1.2. Skala likert .....	31
Tabel 1.3. Definisi operasional variabel .....	32
Tabel 1.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 1.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 1.6. Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 1.7. Uji Validitas Kepuasan Anggota .....	42
Tabel 1.8. Uji Validitas Loyality Anggota .....	43
Tabel 1.9. Uji Validitas Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 1.10. Uji Validitas Reliabilitas Kepuasan Anggota .....	44
Tabel 1.11. Uji Validitas Reliabilitas Loyality Anggota .....	45
Tabel 1.12. Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 1.13. Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Anggota .....	46
Tabel 1.14. Rekapitulasi Penilaian Loyality Anggota .....	47
Tabel 1.15. Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 1.16. Uji Linear Berganda.....	52
Tabel 1.17. Uji Linear Berganda.....	52
Tabel 1.18. Uji t .....	54
Tabel 1.19. Uji F.....	55
Tabel 1.20. Uji Koefisien Determinasi .....	56

**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Anggota KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.....	3
Gambar 1.2. Anggota Mutasi KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon .....	4
Gambar 1.3. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 1.4. Uji Normalitas.....	49
Gambar 1.5 Uji Heteroskedastisitas .....	51



**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi.....	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	76
Lampiran 4. Output Hasil Penelitian.....	82
Lampiran 5. t Tabel, f Tabel dan r Tabel .....	90
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian .....	93
Lampiran 7. Surat Pengantar Penelitian.....	94
Lampiran 8. Surat Balasan Izin Penelitian di KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.....	95
Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Penelitian di KOPSYAH Harapan Sejahtera UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.....	96
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi .....	97
Lampiran 11. Turnitin.....	98



**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan Hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	—‘	Apostraf terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	—’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanda diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—’) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *auy* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya’* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal : كَسْرٌ ditulis kasara

Contoh vokal rangkap :

1. Fathah + ya’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أَي).



Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوَّلَ ditulis haula

### C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Ā	a dengan garis di atas
ا...ِ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Ī	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Ū	u dengan garis di atas

Contoh : قَالَ ditulis qāla

قِيلَ ditulis qīla

يُقُولُ ditulis yaqūlu

### D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfāl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfāl*

## E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf **ى** ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah **ى**, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّنَا ditulis rabbanâ

الْحَدُّ ditulis al-ḥaddu

## F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

### 1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh : الرَّجُلُ ditulis ar-rajulu

الشَّمْسُ ditulis as-syamsu

### 2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh : الْمَلِكُ ditulis al-Maliku

الْقَلَمُ ditulis al-qalamu

## G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَأَنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn,

### **I. Huruf Kapital**

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : البُخَارِي      ditulis      al-Bukhârî  
              الْبَيْهَقِي      ditulis      al-Baihaqî

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON