

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk
terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS
Khairu Ummah Cabang Puraseda Bogor**

Lusi Mariana, Faisal, Sukarna
IAI Nasional Laa Roiba Bogor
lusimariana@laaroiba.ac.id

ABSTARCT

The purpose of this study was to determine whether the variables of Service Quality and Product Quality had an effect on customer satisfaction in saving at KSPPS Khairu Ummah, Puraseda Branch. This study uses quantitative methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. The sample was obtained as many as 97 respondents from KSPPS Khairu Ummah Branch Puraseda. Using random sampling technique. While for the technique of data collection is done by using a questionnaire, literature study, interviews, documentation and observation. The data were processed using reliability, validity, classical assumptions, regression equations, statistics and coefficients of determination. From the results of data processing, it shows that Service Quality has a significant effect on the Customer Satisfaction variable which is shown. In the calculation of the hypothesis test with the t-test, partially between service quality and member satisfaction, the tcount value is 4.883 with a ttable value of 1.985, so the hypothesis H_0 is rejected. Meanwhile, for the calculation of the t-test between product quality and member satisfaction, the tcount value is 3.859 with a t-table value of 1.985 so that the hypothesis H_0 is rejected. So it can be concluded that there is a significant influence between product quality and member satisfaction. From the results of hypothesis testing, it can also be seen that $F_{count} 72.300 > F_{table} 3.097$ means that H_0 is rejected, so it can be concluded that service quality and product quality simultaneously affect member satisfaction. For R^2 of 0.606. So that the ability of the service quality and product quality variables to explain member satisfaction simultaneously is 60.6% influenced and explained while the remaining 39.4% is influenced and explained by other variables not examined.

Keywords: Service Quality, Product Quality and Member Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 97 responden anggota KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. Menggunakan teknik random sampling. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan observasi. Data diolah menggunakan uji reliabilitas, validitas, asumsi klasik, persamaan regresi, statistik dan koefisien determinasi. Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah yang ditunjukkan pada perhitungan uji hipotesis dengan

uji t, secara parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,883 dengan nilai t_{tabel} 1,985, sehingga hipotesis H_0 di tolak. Sedangkan untuk perhitungan uji t antara kualitas produk dengan kepuasan anggota diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,859 dengan nilai t_{tabel} 1,985 sehingga hipotesis H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan anggota. Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui juga bahwa F_{hitung} 72,300 > F_{tabel} 3,097 artinya H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Untuk R^2 sebesar 0.606. Sehingga kemampuan dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk menjelaskan kepuasan anggota secara simultan sebesar 60,6% dipengaruhi dan dijelaskan sedangkan sisanya 39,4% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan merupakan semua badan yang kegiatannya dibidang keuangan yang melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. (Andri, 2010)

Lembaga keuangan merupakan lembaga yang menjadi perantara keuangan dan jasa ekonomi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. Pada pelaksanaannya sistem bunga adalah sistem yang telah lama digunakan hampir disetiap lembaga keuangan di berbagai negara. Tidak dapat dipungkiri dengan sistem bunga ini telah banyak negara mencapai kemakmuran meski di atas kemiskinan negara lain, hal ini tentu saja akan terus-menerus menjadikan sebuah kesenjangan. Dalam perkembangannya sebuah sistem berbasis syariah yang mengedepankan nilai-nilai Islam dikembangkan sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan kesenjangan yang tidak bisa diselesaikan melalui sistem bunga.

Koperasi muncul sebagai solusi atas keserahan penduduk kalangan ekonomi lemah untuk memajukan usahanya karena keterbatasan modal yang dimiliki. Namun sayangnya koperasi konvensional masih menerapkan sistem bunga/riba, sedang dalam islam hal tersebut dilarang. Hal itu menjadi salah satu factor berdirinya koperasi yang berlandaskan syariah. Lahirnya koperasi syariah di Indonesia karena keputusan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 september 2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi Jasa Keuangan Syariah. Keputusan Menteri ini memfasilitasi berdirinya koperasi syariah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) , dengan adanya sistem ini membantu koperasi serba usaha di Indonesia memiliki unit jasa keuangan syariah.

Perkembangan lembaga keuangan mikro ekonomi syariah (LKMS) selama enam belas tahun ini tercatat paling menonjol dalam dinamika keuangan syariah di Indonesia. Berbagai LKMS tersebut dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan Baitul Mall wa Tanwil (BMT). Masing – masing BMT biasa memiliki nama , yang diperlihatkan pada papan nama dan identitas lainnya. Keberadaan BMT sebagai lembaga keuangan bukan bank diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pembangunan ekonomi. Todaro dan Smith (2003) menyatakan bahwa terdapat tiga nilai pokok dalam keberhasilan pembangunan ekonomi Negara, yaitu berkembangnya pemenuhan kebutuhan pokok, berkembangnya rasa harga diri

sebagai manusia. Dan kebebasan dalam menentukan pilihan. Ketiga nilai tersebut, terutama poin pertama terpenuhi setelah adanya BMT. Keberadaan BMT ditengah masyarakat saat ini memberikan angin segar bagi masyarakat terutama dipedesaan. Mereka yang tidak terjangkau perbankan akan mempertimbangkan menggunakan BMT.

Perubahan dalam dunia usaha perbankan yang semakin cepat mengharuskan lembaga keuangan untuk merespon perubahan yang terjadi, problem sentral yang dihadapi lembaga keuangan saat ini adalah masyarakat sudah selektif dalam memilih lembaga keuangan mana yang akan menjadi tempatnya dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan kenyataan seperti ini, lembaga keuangan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih keperusahaan/lembaga keuangan lain. Untuk menginspirasi hal tersebut, tentunya perusahaan akan mengutamakan harga yang tepat, kualitas produk yang layak dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Persaingan dalam bisnis perbankan yang semakin ketat mendorong para pelaku bisnis menciptakan pelayanan yang baik atau menyediakan produk – produk yang inovatif sehingga dapat memberikan hal yang menarik bagi para pelanggannya, dukungan teknologi menjadi pilihan agar penciptaan produk menjadi bermutu tinggi dan kemudahan bagi pelanggan dapat terwujud. Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu factor penentu keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis yang semakin tajam.

Persoalan – persoalan sumber daya ekonomi masyarakat mendorong munculnya lembaga keuangan syariah. Sebuah lembaga yang tidak saja berorientasi bisnis tetapi juga social. Selain itu diharapkan munculnya lembaga yang tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil orang pemilik modal (pendiri) dengan penghisapan pada mayoritas orang, tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil sehingga bisa mengurangi tingkat kemiskinan. Lembaga tersebut adalah koperasi syariah

Produk dan jasa lembaga keuangan dewasa ini semakin menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Salah satu lembaga keuangan yang semakin hari semakin berkembang, baik secara kuantitas maupun kualitas adalah KSPPS Khairu Ummah puraseda. Perkembangan tersebut secara otomatis akan menimbulkan persaingan yang ketat antar lembaga keuangan khususnya LKMS. Dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah pihak lembaga akan berlomba – lomba memenuhi harapan mereka agar dapat memberikan kepuasan yang diinginkan.

Bisnis dibidang lembaga keuangan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan dan produk menjadi factor yang sangat menentukan. (Saputro, 2014)

Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan merupakan dua hal yang bisa memberikan daya saing sebuah koperasi syariah dimasyarakat. Dalam aspek pelayanan masyarakat tentunya akan memilih koperasi syariah yang aman dengan prosedur yang tidak terlalu rumit dan pelayanan yang memuaskan, seperti layanan yang diberikan oleh para karyawan / pegawai yang murah senyum, ramah, bersahabat, sopan, sigap atau tanggap, handal, professional, responsif dan mampu melayani dengan cepat. Jelas betapa pentingnya baik memusatkan perhatiannya terutama pada usaha mencegah berpindahnya anggota koperasi syariah ke bank

lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan kepuasan anggota .

Sedangkan dalam aspek produk tidaklah kalah pentingnya dengan layanan. Kualitas produk di koperasi syariah sangatlah penting bagi anggota. Produk merupakan komunikasi dua arah anggota dengan koperasi syariah dimana hubungan tercipta setelah anggota tahu dan memberikan penilaian positif terhadap produk atau layanan yang ditawarkan, kondisi ini akan menciptakan hubungan atau ikatan emosional antara anggota dengan koperasi syariah. Hubungan emosional ini yang disebut dengan loyalitas agar tumbuh kepuasan para nasabah atau anggota dikoperasi syariah.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik inilah yang akan membuat para konsumen puas dan percaya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh produsen, kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Nasabah atau anggota akan merasa puas jika sistem pelayanan dan produk tabungan yang tersedia di KSPPS Khioru Ummah cabang Puraseda sesuai dengan apa yang diharapkan anggota, apalagi jika pada produk tabungan yang dimiliki tersebut memiliki keunggulan yang berbeda – beda dimasing masing produk tabungannya, maka hal tersebut dapat meminimalisir tercegahnya anggota yang menabung di KSPPS Khoiru Ummah cabang Puraseda untuk berpindah ke lembaga keuangan syariah yang lainnya. Sebaliknya anggota akan merasa kecewa jika pelayanan dan produk tabungan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan anggota.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian seberapa besar tingkat kepuasan anggota terhadap KSPPS Khoiru Ummah cabang Puraseda. dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DALAM MENABUNG DI KSPPS KHAIRU UMMAH CABANG PURASEDA”.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Khairu Ummah cabang puraseda?

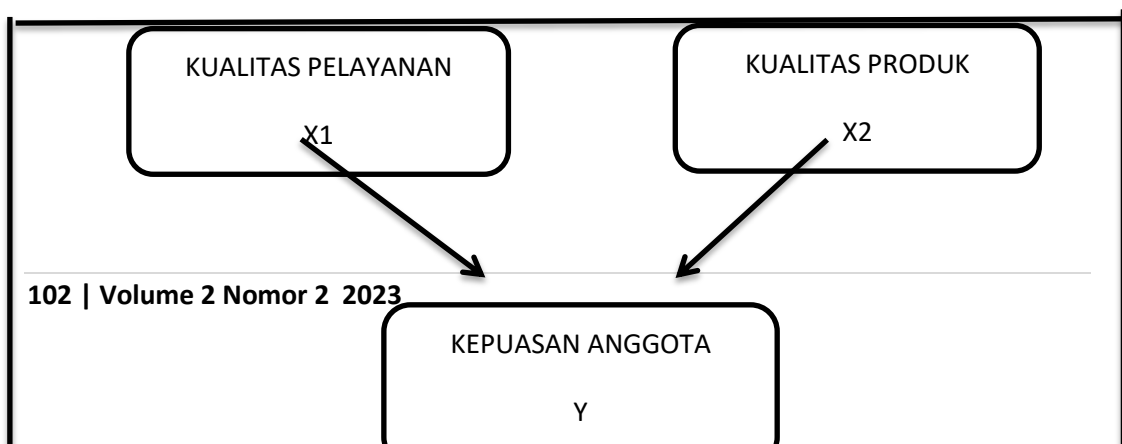
Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di KSPPS Khairu Ummah cabang puraseda?

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di KSPPS Khairu Ummah cabang puraseda?

Kerangka Berfikir

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis sementara penelitian ini adalah

H1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan dan Kualitas produk pada KSPPS Khairu Ummah Puraseda terhadap tingkat kepuasan anggota.

H0 : Tidak Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pada KSPPS Khairu Ummah Puraseda.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

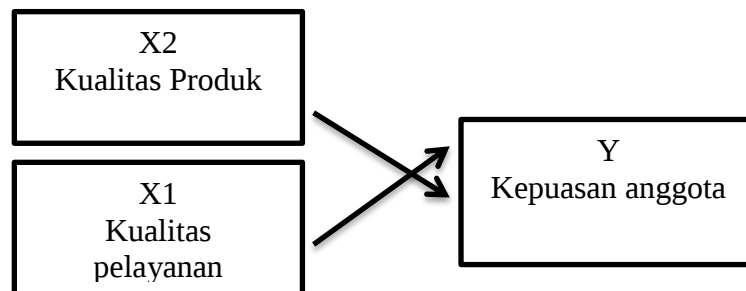
Penelitian ini dilakukan di KSPPS Khoiru Ummah cabang Puraseda Jl. Raya Puraseda KM.11 Kp. Gudang RT.01/01 Desa Puraseda Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey kepada responden yang menjadi anggota di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. Metode penelitian kuantitatif dinamakan metode tradisonal, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivism karena berlandaskan pada filsafat positivism. (Sugiyono, 2017).

Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari 2 variabel bebas, yaitu kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2); dan kepuasan anggota sebagai variabel terikat (Y),



Gambar 1 Kontelasi Pengaruh Antar Variabel

Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah semua anggota KSPPS Khairu Ummah cabang puraseda yang berjumlah 970 anggota. Sementara sampel berjumlah 97 atau 10% dari populasi yang ada. Desain sampel nonprobabilitas dengan menggunakan metode sampling purposive (purposive or judgemental sampling).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat KSPPS Khairu Ummah

Koperasi Syariah Khairu Ummah atau dahulu bernama Baitul mal wa tamwil (BMT) merupakan lembaga yang berdiri dan diorientasikan untuk meningkatkan taraf hidup ekonomi masyarakat dan yang dimaksud adalah ekonomi mikro atau ekonomi masyarakat dibawa suatu lembaga yang bertujuan untuk membangun

serta meningkatkan tingkat ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dan juga sebagai penguatan ekonomi rakyat serta menguatkan Sumber Daya Manusia .

Sebelum beranjak menjadi Koperasi Syariah Khairu Ummah atau Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) pada tahun 1980-1990 adanya gagasan stakeholder pondok pesantren yaitu Ir.Yuyud wahyudin , Drs. M yusuf , Ir. Ade Hambali , Dra. Erna Jernawati dan Yusfitriadi,MPd dalam melahirkan lembaga ekonomi mikro dengan menghimpun dana iuran dan jadikan modal usaha (sablon , dagang buku) maupun usaha dalam menghimpun dana hibah dan usahanya berpindah – pindah tempat . disamping itu , dengan adanya program pemerintah dalam hal membudayakan koperasi sebagai suatu lembaga ekonomi mikro masyarakat di pondok pesantren sehingga mudah dalam respon pemerintah bagi mereka untuk mendirikan koperasi pada tahun 1994 dengan nama Koperasi Pondok Pesantren (KOPONTREN) “Muallimin” dengan latar belakang usaha di bidang jasa pembiayaan islam . bersamaan dengan tahun yang sama KOPONTREN dengan serba usaha yang dimiliki yaitu unit usaha Alat Tulis dan Kantor (ATK) , unit usaha Warung Serba Ada (WASERDA) dan unit usaha Baitul mal wa tamwil (BMT) dengan Manager Pepi Januar Pelita, S.Kom . pada tahun yang sama dengan berbagai pertimbangan KOPONTREN “Muallimin” memutuskan untuk hanya berfokus pada unit usaha Baitul mal wa tamwil (BMT) . sehingga , (KOPONTREN) “Muallimin” me-Rename menjadi Baitul mal wa tamwil (BMT) . pada tahun 1997 – 1998 adanya krisis moneter yang mengakibatkan Baitul mal wa tamwil (BMT) tidak mampu membangun kinerja yang baik pada masyarakat sehingga pada saat itu dimungkinkan bangkrut .

Akan tetapi , para penggagas koperasi pada saat itu mempercayakan dan memberikan tanggungjawab maupun mandat kepada Pepi Januar Pelita, S.Kom untuk melanjutkan Baitul mal wa tamwil (BMT) disaat keadaan tidak memungkinkan untuk mempertahankan usaha tersebut . Dengan penuh tanggungjawab dan rasa memiliki yang sangat baik oleh Pepi Januar Pelita, S.Kom kinerja Baitul mal wa tamwil (BMT) diperbaiki baik dari segi internal maupun eksternal . Sehingga kinerja maupun citra Baitul mal wa tamwil (BMT) cukup membaik di kalangan masyarakat maupun pemerintah . kemudian pada tahun 2003-2004 adanya program pemerintah dalam peningkatan kemandirian ekonomi rakyat dengan dana usaha Rp 50.000.000,00- / tahun , Baitul mal wa tamwil (BMT) mengalokasikan dana tersebut sehingga bisa bangkit dan dijadikan modal bagi Baitul mal wa tamwil (BMT) . Dengan demikian , BMT semakin dapat membangun atau memelihara serta meyakinkan kepercayaan masyarakat sekitar dan mitra-mitra BMT dengan baik sehingga jumlah karyawan semakin banyak dan membantu program pemerintah dalam menyerap tenaga kerja semakin meningkat .

BMT juga semakin maju dan mempunyai asset sendiri yang cukup memadai untuk unit usaha Baitul Mal dan memiliki unit usaha Baitul Tamwil (pembiayaan) di beberapa cabang yaitu cabang Leuwiliang , cabang Puraseda , cabang Cibeber Nanggung dan cabang Cigudeg . pada tahun 2015 adanya Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia NOMOR 16/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi Menetapkan: Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah pasal 1 ayat 2 yang berbunyi “Koperasi SimpanPinjam dan Pembiayaan Syariah selanjutnya dalam peraturan ini disebut KSPPS adalah koperasi

yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf ” sehingga adanya pergantian nama dari Baitul mal wa tamwil (BMT) menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari’ah (KSPPS) “Khairu Ummah” sampai sekarang .

Produk – produk KSPPS Khairu Ummah Puraseda

Produk simpanan : Simaskot, Siummah, Sitampan, Simasta. Siharokah, Sibumil, Simetri, Sisyrkah, Sipaqr, Simasuka, Siberkah

Produk Pembiayaan : Pembiayaan Kendaraan Bermotor, Pembiayaan Barang Elektronik, Pembiayaan Fasilitas Meubeulair, Pembiayaan pembelian Rumah&Tanah Kavling, Pembiayaan Renovasi Rumah, dan Pembiayaan Pembangunan Rumah

Produk Lain : Pembayaran Listrik, Pembayaran STKIP, Pembayaran Telpon, Pembelian Pulsa HP, Pembelian Token, Transfer Online, Layanan Jemput Tabungan.

Deskripsi Data Penelitian

Karakteristik Responden

Setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda. Untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin (gender), usia, dan pekerjaan. Berikut adalah hasil pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar.

Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden	Jumlah	Persentase
Perempuan	65	77 %
Laki-laki	22	23%
Jumlah	97	100 %

Sumber : Olah Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda adalah laki-laki sebanyak 22 orang atau 23% dan perempuan sebanyak 65 orang atau 77%. Kondisi seperti ini disebabkan perempuan yang sudah menikah cenderung menjadi pemegang kendali keuangan keluarga dan lebih banyak waktu di rumah, sehingga dengan sistem jemput bola di rumah/warung/pasar yang diterapkan oleh KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda maka akan lebih banyak bertemu dengan nasabah perempuan

Usia

Data mengenai jenis Usia responden KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
15-25	14	14,43%

25-35	25	25,77%
35-45	20	20,61%
45-55	22	22,69%
55-65	16	16,5%
Total	97	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2021

Pada tabel di atas, terlihat bahwa 14,43% responden berusia 15-25 tahun, 25,77% responden berusia diantara 25-35 tahun, 20,61% responden berusia diantara 35-45 tahun, 22,69% responden berusia diantara 45 tahun sampai 55 tahun, sedangkan 16,5% responden berusia diatas 55 tahun. Sehingga dapat disimpulkan 25,77% bahwa paling dominan responden 25 tahun sampai 35 tahun, hal ini terjadi karena lokasi KSPPS Khairu Ummah cabang Puraseda sangat mudah dan potensial untuk menjadi nasabah jangka panjang

Pekerjaan

Data mengenai jenis pekerjaan responden KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	4	4,2%
Wiraswasta	14	14,4%
Pegawai swasta	10	10,3%
Guru	2	2,1%
Pedagang	54	55,7%
Lainnya	13	13,3%
Total	97	100%

Sumber: Data Primer yang diolah , 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden KSPPS Khairu Ummah cabang Puraseda adalah yang diambil sebagai responden mayoritas berprofesi sebagai mahasiswa yaitu sebanyak 4 orang atau 4,2%. Sedangkan 14 orang atau 14,4% sebagai wiraswasta, 10 orang atau 10,3% sebagai Pegawai swasta, 2 orang atau 2,1% sebagai guru, 54 orang atau 55,7% sebagai pedagang dan 13 orang atau 13,3% sebagai lainnya. Nasabah yang 54 sebagai pedagang merupakan nasabah yang dinilai potensial karena mereka mempunyai penghasilan dan dapat mengatur keuangannya termasuk menyisihkan sebagian penghasilannya untuk ditabung.

Analisis Penelitian

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas

Dalam penelitian ini dilakukan terlebih dahulu uji validitas per item pertanyaan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic 21*. Dalam uji validitas peneliti menggunakan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Berikut adalah tabel uji coba validitas.

Hasil Uji Validitas terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.4

Uji Validitas pada Kualitas Pelayanan

Item	CorrectedItem-Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,6	0,194	Valid
X1. 2	0,702	0,194	Valid
X1.3	0,642	0,194	Valid
X1. 4	0,758	0,194	Valid
X1. 5	0,711	0,194	Valid
X1. 6	0,754	0,194	Valid
X1. 7	0,712	0,194	Valid
X1. 8	0,784	0,194	Valid
X1. 9	0,740	0,194	Valid
X1 10	0,763	0,194	Valid
Skor total	1,000	0,194	Valid

Sumber: Peneliti, Output IBM SPSS *Statistics 21* yang diolah, 2021

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel kualitas pelayanan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan seluruh item angket variabel kualitas pelayanan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Hasil Uji Validitas pada Kualitas Produk (X2)

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.5

Uji Validitas Pada Kualitas Produk (X2)

Item	CorrectedItem-Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,626	0,194	Valid
X2. 2	0,707	0,194	Valid
X2.3	0,670	0,194	Valid
X2. 4	0,671	0,194	Valid
X2. 5	0,597	0,194	Valid
X2. 6	0,650	0,194	Valid
X2. 7	0,574	0,194	Valid
X2. 8	0,483	0,194	Valid

X2. 9	0,573	0, 194	Valid
X2.10	0,465	0, 194	Valid
Skor total	1,000	0,194	Valid

Sumber: Output IBM SPSS *Statistic* 21 yang diolah 2021

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel kualitas poduk memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan seluruh item angket variabel kualitas produk valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. .

Hasil Uji Validitas pada Kepuasan Anggota (Y)

Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan anggota dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota

Item	CorrectedItem-Total Correlation	r tabel	Keterangan
Y.1	0,766	0, 194	Valid
Y.2	0,806	0, 194	Valid
Y.3	0,706	0, 194	Valid
Y. 4	0,582	0, 194	Valid
Y. 5	0,621	0, 194	Valid
Y. 6	0,551	0, 194	Valid
Y. 7	0,650	0, 194	Valid
Skor Total	1,000	0,194	Valid

Sumber: Output IBM SPSS *Statistic* 21 yang diolah 2021

Hasil pengujian validitas item kuesioner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel kualitas poduk memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan seluruh item angket variabel kualitas produk valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Instrument yang reliabel adalah yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu instrument dinyatakan reliabel bila koefisien reabilitas (*chronbach alpha*) minimal 0,60.

Tabel 4.7

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Chronbach alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,895	Reliable
Kualitas produk	0,803	Reliabel

Kepuasan anggota	0,791	Reliabel
------------------	-------	----------

Berdasarkan tabel 4.8, hasil uji reliabilitas variabel X1, X2 dan Y dapat dilihat hasil Output diatas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel..

Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda dilakukan untuk meramalkan nilai yang didapat oleh variabel terikat jika nilai variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. Rumus regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kuantitatif dari kualitas pelayanan (X₁) dan kualitas produk (X₂) terhadap kepuasan anggota . Berikut ini adalah hasil perhitungan uji regresi berganda menggunakan SPSS 21.0

Tabel 4.11 Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,126	1,887		4,307	,000
X1_Kualitas Pelayanan	,287	,059	,466	4,883	,000
X2_Kualitas Produk	,259	,067	,369	3,859	,000

a. Dependent Variable: Y_KepuasanAnggota

Dari tabel 4.11 di atas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut

$$\hat{Y} = 8,126 + 0,287X_1 + 0,259X_2$$

Dimana persamaan regresi dapat diartikan dan diambil kesimpulan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 8,126 menyatakan bahwa jika variabel independen nilainya 0, maka kepuasan anggota adalah sebesar 8,126

Koefisien regresi X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,287. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,287. Koefisien bernilai positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota

Koefisien regresi X2 (Kualitas Produk) sebesar 0,259. Artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,259. Koefisien bernilai positif antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel bebas atau lebih pada model regresi terdapat hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Hasil perhitungan uji multikolinearitas pada SPSS 21.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8,126	1,887		4,307	,000	
x1_kualitaspelayanan	,287	,059	,466	4,883	,000	,460
x2_kualitasproduk	,259	,067	,369	3,859	,000	,460

a. Dependent Variable: Y_Kepuasananggota

Sumber :Output IBM SPSS 2.1 , yang diolah oleh peneliti

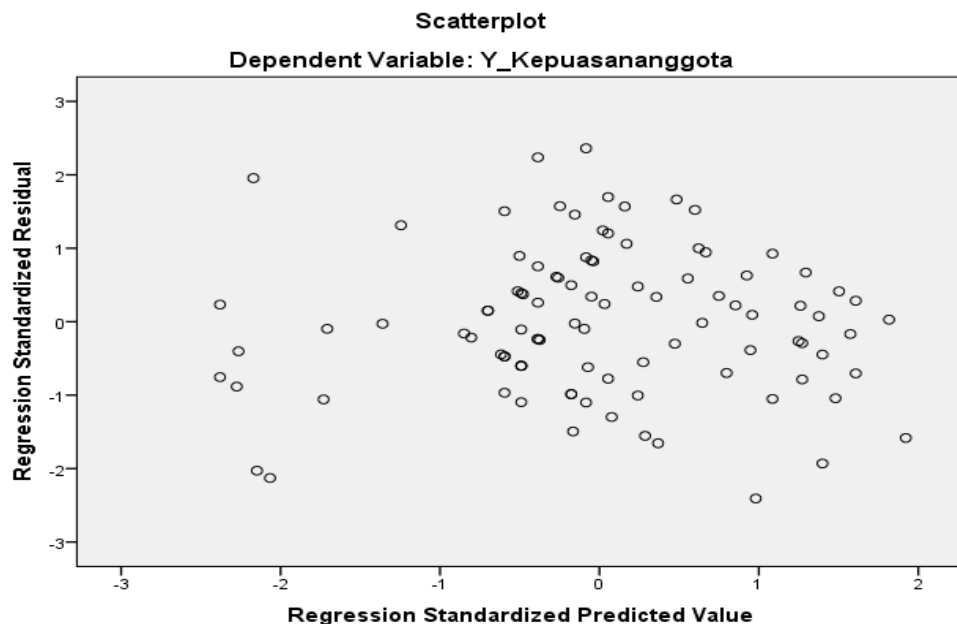
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* 0,460 > 0,1 yang berarti lebih besar dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) 2,176 < 10 yang berarti lebih kecil dari angka 10. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Penulis menggunakan uji heteroskedastisitas yang dapat dilihat melalui Scatterplot. Berikut hasil output berupa plot uji heteroskedastisitas menggunakan program SPSS 21.0 adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4

Uji eteroskedastisitas menggunakan Scatterplot.



Berdasarkan hasil dari Scatterplot terdapat pola titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan mengidentifikasi tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas

Uji Hipotesis

Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat, apakah terdapat hubungan yang positif atau tidak. Berdasarkan tabel anova pada tabel 4.12

Tabel 4.13

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	591,378	2	295,689	72,300	,00
Residual	384,437	94	4,090		
Total	975,814	96			

a. Dependent Variable: Y_KepuasanAnggota

b. Predictors: (Constant), X2_KualitasProduk, X1_KualitasPelayanan

Sumber : Output IBM SPSS 21, yang diolah oleh peneliti

Dari perhitungan dengan menggunakan SPSS 21, pada tabel anova pada tabel 4.. dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 72,300. Nilai F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada taraf signifikansi 0,05, df 1 (jumlah variabel – 1) atau $3-1 = 2$, dan df 2 = $n-k-1$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel bebas) atau $97-2-1 = 94$. Di dapat nilai F_{tabel} sebesar 3,097 sehingga F_{hitung} sebesar $72,300 >$ nilai F_{tabel} sebesar 3,097 artinya H_0 di tolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara stimultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Tabel 4.14

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,126	1,887		4,307	,00
X1_KualitasPelayanan	,287	,059	,466	4,883	,00
X2_KualitasProduk	,259	,067	,369	3,859	,00

a. Dependent Variable: Y_KepuasanAnggota

Berdasarkan hasil output tersebut diperoleh t_{hitung} dari kualitas pelayanan sebesar 4,883 dan t_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan $df=n-k-1$ atau $97-2-1= 94$, maka didapat t_{tabel} sebesar 1,985.

Dapat diketahui bahwa t_{hitung} dari kualitas pelayanan $4,883 < t_{tabel}$ 1,985 maka H_0 ditolak, kesimpulannya adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

Selain itu berdasarkan output di atas, dapat diketahui bahwa t_{hitung} dari kualitas produk $3,859 < t_{tabel} 1,985$ maka H_0 ditolak, kesimpulannya adalah kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

4.3.6 Koefisien Determinasi

Analisa koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan suatu model menerangkan variasi variabel terikat. Berikut hasil hitunga koefisien determinasi menggunakan SPSS 21.0

Tabel 4.15

Uji Koefisien Detereminasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,778 ^a	,606	,598	2,022	1,984

a. Predictors: (Constant), X2_KualitasProduk, X1_KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: Y_KepuasanAnggota

Berdasarkan dari hasil hitung pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,606. Angka tersebut mempunyai makna besarnya kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota secara gabungan. Untuk memudahkan membaca dibuat dalam bentuk angka persen dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,606 \times 100\%$$

$$KD = 60,6\%$$

Angka 60,6% merupakan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara gabungan. Sedangkan sisanya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$e = 1 - R^2$$

$$e = 1 - 0,606$$

$$e = 0,394 \text{ atau}$$

$$e = 0,394 \times 100\%$$

$$e = 39,4\%$$

angka 39,4% diatas mempunyai makna besarya factor lain diluar kedua variabel diatas yang tidak diteliti.

4.4 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di KSPPS Khairu Ummah cabang Puraseda dengan populasi yang telah menjadi anggota KSPPS , populasi terjangkau nya anggota koperasi khairu ummah cabang puraseda dengan jumlah 970, dan sampel pada penelitian ini adalah 97 anggota koperasi.

Pada perhitungan uji hipotesis dengan uji t, secara parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,883 dengan nilai $t_{tabel} 1,985$, sehingga hipotesis H_0 di tolak. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.

Sedangkan untuk perhitungan uji t antara kualitas produk dengan kepuasan anggota diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,859 dengan nilai t_{tabel} 1,985 sehingga hipotesis H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan anggota

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui juga bahwa $F_{hitung} 72,300 > F_{tabel} 3,097$ artinya H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Untuk R^2 sebesar 0.606. Sehingga kemampuan dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk menjelaskan kepuasan anggota secara simultan sebesar 60,6% dipengaruhi dan dijelaskan sedangkan sisanya 39,4% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitri Novianti Pramudya dalam Skripsi berjudul kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan AR-RUM di Pegadaian Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung 2019, yang menyatakan hasil penelitian pengaruh antara kualitas produk dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pembiayaan Ar-Rum dengan nilai $r = 0,746$ dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 52.0% ($0,520 \times 100\%$). Artinya, bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan varian pada variabel Kepuasan Nasabah sebesar 52%. Sedangkan sisanya 48.0% ($100\% - 52.0\%$) dipengaruhi oleh variabel yang lain dan $F_{hitung} 15,088$, dimana $F_{hitung} 15,088 > F_{tabel} 3,40$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terbukti bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian di atas yang diperoleh dari persamaan regresi berganda adalah $\hat{Y} = 8,126 + 0,287X_1 + 0,259X_2$

Dimana persamaan regresi dapat diartikan bahwa Konstanta sebesar 8,126 menyatakan bahwa jika variabel independen nilainya 0, maka kepuasan nasabah adalah sebesar 8,126. Koefisien regresi X_1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,287. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,287. Koefisien bernilai positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Koefisien regresi X_2 (Kualitas Produk) sebesar 0,259. Artinya jika kualitas produk mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,259. Koefisien bernilai positif antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

4.5 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak sepenuhnya sampai tingkat kebenaran yang mutlak. Dari hasil uji hipotesis di atas, peneliti juga menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa kelemahan antara lain :

Kepuasan Anggota dalam menabung dikoperasi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk , tetapi juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kurangnya waktu dan biaya dalam pelaksanaan penelitian ini

Keterbatasan sampel yang hanya terdiri dari satu koperasi sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh koperasi karena setiap konsumen memiliki karakteristik yang berbeda.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda adalah sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota dalam menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. Hal ini karena, anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, beberapa anggota juga mengatakan bahwa pelayanan dari para pegawai sangat ramah, sopan dan baik. Artinya, semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dan sebaliknya apabila pelayanan buruk maka nasabah akan merasa kecewa.

Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. Hal ini karena, anggota merasa puas dengan kualitas produk di KSPPS Khairu ummah seperti mudahnya menabung, pencairan dana, pembayaran dapat dilakukan di outlet KSPPS mana saja. Artinya, semakin bagus kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah cabang Puraseda. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) secara bersama-sama mempengaruhi secara signifikan variabel dependen (Kepuasan Anggota)

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

Bagi Koperasi

Tetap menjaga kualitas pelayanan yang sudah dimiliki. serta menyediakan lahan parkir yang cukup sehingga anggota tidak merasa kesusahan saat memarkirkan kendaraannya

Lebih meningkatkan lagi kualitas produk dengan memberikan fasilitas yang baru dan inovatif sehingga akan memudahkan anggota untuk melakukan kegiatan perbankan guna untuk meningkatkan kepuasan anggota dan juga menarik minat masyarakat yang baru untuk menabung. Namun jika belum mampu setidaknya pihak KSPPS Khairu Ummah cabang Puraseda dapat mempertahankan kualitas produk yang sudah dimiliki.

Bagi Peneliti

Penelitian ini hanya memfokuskan pada kajian 3 variabel, yaitu terdiri dari variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Penambahan variabel atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti selanjutnya. Diharapkan dapat menambah jumlah variabel penelitian lainnya

sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik dan diperoleh informasi yang lebih lengkap serta luas tentang Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Diharapkan pada penelitian yang akan datang jumlah sampel dan objek yang digunakan lebih banyak lagi agar hasil analisis dari penelitian yang didapat lebih akurat

DAFTAR PUSTAKA

- Ajat Rukajat, 2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta :CV Budi Utama
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : PT. Rineva Cipta
- Bawono, Anton. 2006. Multivariate Analysis dengan SPSS. Salatiga: STAIN Salatiga Press
- Mertha Jaya. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta:Anak Hebat Indonesia
- Priyatno. 2013."Analisis Korelasi regresi dan Multivarite dengan SPSS", Cetaka Pertama
- Sugiyono. 2019. Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta
- Sarmanu, 2017 Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Statistika, Surabaya : Airlangga Universitas Press
- Philip Kotler, Kelvin Lane Keller, 2009. Manajemen Pemasaran Edisi ketiga Belas Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Hasan Ali, Asuransi Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis, Edisi Pertama. Jakarta :Kencana
- Hermawan Kartajaya dan M.Syakir Sula, 2006. Syariah Marketing. Bandung: Mizan
- Nurul Huda dan Mohammad Heykal. 2010. Lembaga Keuangan Islam, Tijauan Teoritis dan Paktis. Jakarta : Kencana
- Fitri Novianti. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Pembiayaan AR-RUM di Pegadaian Syariah (Studi pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim Bandar Lampung). Skripsi. UIN Raden Intan Lampung
- Muhammad Syairozi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung di LKS Hubbul Wathon Sumowono Semarang. Skripsi. IAIN Salatiga
- <http://koperasikhairuummah.com/>
- <https://journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/view/2986>