

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
ANGGOTA DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN KSPPS BAKTI  
HURIA SYARIAH MAKASSAR**

**SKRIPSI**



**DEWI ANDANI**

**NIM: 105741101320**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR**

**2024**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN:**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
ANGGOTA DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN KSPPS BAKTI HURIA  
SYARIAH MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**DEWI ANDANI**  
**NIM:105741101320**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Sesungguhnya berserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (Q.S. Al Insyirah: 6-8)**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.**

**Alhamdulillah Rabbil'alamin**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta  
Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku**

### **PESAN DAN KESAN**

**Selesaikan apa yang sudah kamu mulai walau seberat apapun prosesnya.**

**Bahagia selangkah lagi**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar*

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota dalam Memilih Pembiayaan KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar

Nama Mahasiswa : Dewi Andani  
No. Stambuk/ NIM : 105741101320  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 25 Mei 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Mei 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

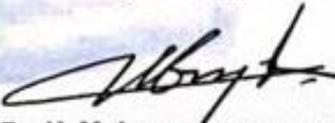
  
Ibrahim Khalid S.E., M.M  
NIDN: 0931126134

  
Agusdiwana Suarni S.E., M.Acc  
NIDN : 0904088601

Mengetahui,

Ketua Program Studi

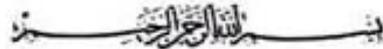
  
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM: 651507

  
Dr. H. Muhammad Najib Kasim, SE., M.Si  
NBM: 861013



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar*



**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: Dewi Andai, Nim : 105741101320 diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0003/SK-Y/60202/091004/2024 M, Tanggal 16 Dzulqaidah 1445 H/ 25 Mei 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program Studi Ekoomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Dzulqaidah 1445 H  
25 Mei 2024 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.SI  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr Agus Salim HR, S.E., M.M  
2. Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc  
3. Dr. Idham Khalid S.E., M.M  
4. Sri Wahyuni, S.E., M.E

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.SI  
NBM: 651 507



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Andani  
Stambuk : 105741101320  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota dalam Memilih Pembiayaan KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya Sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 25 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



*[Handwritten Signature]*

**Dewi Andani**  
**NIM:105741101320**

Diketahui oleh:

Ketua Program Studi,

*[Handwritten Signature]*

**Dr.H Muhammad Najib Kasim,SE.,M.SI**  
**NBM: 861013**



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.SI**  
**NBM: 651-807**

**HALAMAN PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Andani  
NIM : 105741101320  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota dalam Memilih  
Pembiayaan KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar**

Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 25 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



**Dewi Andani**  
**NIM: 105741101320**

## ABSTRAK

**Dewi Andani. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota dalam Memilih Pembiayaan KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Di bimbing oleh: Idham Khalid dan Agusdiwana Suarni.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota KSPPS Bakti Huria Syariah. Penelitian ini dilaksanakan di kota Makassar dengan lokasi penelitian KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang menggunakan angket yang disebar pada 100 orang anggota KSPPS Bakti Huria Syariah sebagai responden. Hasil uji hipotesis yang dilakukan mendapatkan hasil berikut: hasil uji regresi linear sederhana diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,057, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan anggota) adalah 57%. Hasil uji selanjutnya yaitu uji parsial uji-t nilai Sig. untuk pengaruh (parsial) X terhadap Y adalah sebesar  $0,017 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,428 > 1,660$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota, dengan kata lain terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap keputusan seorang anggota KSPPS Bakti Huria Syariah dalam memilih dan mempercayai lembaga KSPPS Bakti Huria Syariah sebagai lembaga tabungan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak, pengambilan modal usaha yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota yang membawa kesejahteraan bagi anggotanya.

**Kata Kunci:** KSPPS, Syari'ah, Pembiayaan dan Makassar.

## ABSTRACT

**Dewi Andani. 2020. *Impact of Quality of Service on Members' Decisions in Choosing KSPPS Financing Bakti Huria Syariah Makassar. Faculty of Economics and Business of Muhammadiyah University of Makassar. Guided by: Idham Khalid and Agusdiwana Suarni.***

*This research aims to determine the influence of service quality on the decisions of KSPPS Bakti Huria Syariah members. This research is conducted in the city of Makassar at the research location, KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar. The method used in this research is a quantitative approach using a questionnaire distributed to 100 KSPPS Bakti Huria Syariah members as respondents. The results of the test carried out obtained the following results: The results of the simple linear regression test obtained a coefficient of determination (R square) of 0.057, which means that the influence of the independent variable (service quality) on the dependent variable (member decisions) is 57%. The test result is the partial t-test Sig value for the (partial) influence of a member of KPSS Bakhti Huria Syariah in choosing and trusting the KSPPS Bakti Huria Syariah institution as a savings institution that can benefit both parties, taking business capital to meet the members' desired needs, which brings prosperity to its members.*

**Keywords:** KSPPS, Syari'ah, Financing and Makassar.

## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota dalam memilih Pembiayaan KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Ibnu Marjoko dan Ibu Kaseh Amin yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. H Muhammad Najib Kasim, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Idham Khalid S.E., M.M,selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Agusdiwana Suarni S.E., M.Acc, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Islam Angkatan 2020 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang

budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 18 Mei 2024

**Dewi Andani**



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Pengertian Koperasi.....	7
2. Pengertian Pelayanan .....	11
3. Pengertian Keputusan.....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pikir .....	27
D. Hipotesis.....	28
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Jenis dan Sumber Data .....	29
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Definisi Operasional Variabel .....	32
G. Metode Analisis Data.....	33
H. Hipotesis.....	35
<b>VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
B. Hasil Penelitian .....	38
1. Deskriptif Responden .....	38
2. Deskriptif Variabel Penelitian .....	40
3. Uji Validitas.....	47
4. Uji Asumsi Klasik .....	49
C. Pembahasan.....	53
<b>V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Devinisi Operasional Variabel.....	27
Gambar 4.1 Sctterpiot.....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.2 Umur Responden .....	39
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.4 Pengelompokan Rata-Rata Skor Pilihan Jawaban Kuesioner.....	40
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden atas Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden atas Keputusan Anggota.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (X).....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (Y).....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.10 Kolmogorov-Smirnov .....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.12 Anova Hasil Uji Refresi Linier Sederhana .....	52
Tabel 4.13 Model Summary Hasil Uji Refresi Linier Sederhana .....	52
Tabel 4.14 Coefficient .....	53

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk yang hidup secara sosial, yang selalu bergantung pada ikatan orang lain untuk mencapai segala perkara yang diinginkan. Oleh karena itu, keterkaitan antara individu, kelompok, dan golongan merupakan suatu kebutuhan yang tak terhindarkan dalam kehidupan dan eksistensi manusia.

Kebutuhan manusia terus berkembang seiring dengan perubahan zaman. Saat ini, kehidupan menjadi semakin mahal, mendorong pelaku ekonomi untuk berpikir keras tentang cara untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dulu, ketika seseorang memerlukan uang, solusinya adalah meminjam dari individu yang dianggap mampu memberikan pinjaman. Namun, kemudahan saat ini telah ditemukan melalui keberadaan koperasi, yang dianggap sebagai mitra yang dapat mendukung pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam suatu daerah.

Perkembangan ekonomi Islam saat ini tengah mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama terlihat dari kemajuan Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Sistem lembaga keuangan, yang secara khusus mengatur aspek keuangan dalam mekanisme keuangan suatu negara, menjadi elemen kunci dalam mendukung pembangunan suatu bangsa. Di Indonesia, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) berkembang dengan cepat, dan memiliki peran yang sangat penting sebagai lembaga ekonomi yang berlandaskan prinsip syariah.

Allah berfirman dalam Al-Quran surah Shad/23, ayat 24 yang berbunyi:

وَأَنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا

وَعَمَلُوا الصَّالِحَاتِ

Terjemahnya:

" Padahal sebagian besar individu yang bersatu, ada pula yang berbuat tidak adil terhadap orang lain, kecuali orang yang menerima dan melaksanakan hal-hal yang bermanfaat " (QS.Shad/23:24)

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سُلَيْمَانَ الْمَصِصِيُّ حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الزَّبْرِقَانَ  
عَنْ أَبِي نَحْيَا التَّمِيمِيِّ عَنْ أَبِيهِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَفَعَهُ قَالَ إِنَّ اللَّهَ  
يَقُولُ أَنَا ثَالِثُ الشَّرِيكِينَ مَا لَمْ يَخُنْ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ فَإِذَا خَانَهُ خَرَجْتُ  
مِنْ بَيْنِهِمَا

Artinya:

"Dari Abu Hurairah lalu beliau menafsirkannya. Dia berkata; Yang pasti Allah berfirman: "Aku adalah orang luar dari dua orang yang bersekutu, lamanya tidak ada seorang pun di antara mereka yang menjual temannya. Jika dia telah menjualnya, maka Aku akan meninggalkan keduanya." dari mereka." (HR.Abu Daud).

Dikeluarkannya Surat Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tentang Aturan Penyelenggaraan Administrasi Moneter Syariah yang Bermanfaat bagi Kegiatan Usaha, serta Penyegaran Negara Republik Indonesia Dapat Disetujui Peraturan Nomor 17 Tahun 2012 yang menyinggung istilah Kemanfaatan Administrasi Moneter Syariah (KJKS) menyebutkan bahwa KJKS merupakan suatu perjanjian yang menitikberatkan pada kegiatan usaha di bidang pendanaan, dana ventura, dan dana investasi. Langkah ini mencerminkan kewajiban otoritas publik untuk memberikan landasan yang sah bagi perbaikan yang matang di bidang keuangan lokal Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.

Dengan berkembangnya realitas tersebut, dapat diakui bahwa sistem ekonomi syariah dapat diterima dan diterapkan secara luas di masyarakat

Indonesia, bahkan memberikan dampak positif yang signifikan dalam membangun aktivitas perekonomian dan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah mempunyai nilai tambah dibandingkan dengan sistem ekonomi syariah, sistem perekonomian komunis dan kapitalis. Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam merupakan lingkungan yang sangat kondusif bagi pertumbuhan ekonomi syariah. Semakin tinggi kualitas kemampuan dan integritas seseorang, maka semakin besar pula minat terhadap sistem perekonomian tersebut.

Yang bermanfaat adalah berkumpulnya orang-orang yang memiliki tujuan atau minat yang sama, yang kemudian menjadi diskusi bagi individu-individu yang memiliki tujuan serupa. Pertemuan ini akan menjadi individu-individu bermanfaat yang akan dibingkai. Pendirian koperasi tergantung pada standar hubungan dan partisipasi bersama, terutama untuk memberikan bantuan kepada individu-individunya dalam bentuk barang dagangan atau kredit tunai. Standar tersebut tercermin dalam dasar pemikiran sahnya koperasi yang diarahkan pada Pasal 87 ayat 3 Peraturan Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian yang masih berlaku hingga saat ini.

Sebagai organisasi moneter syariah non-bank, koperasi syariah mempunyai tugas mendasar dalam menghimpun dan menyebarkan cadangan. Bantuan Dana Cadangan dan Kredit Pendukung Bakti Huria menempatkan dirinya pada posisi penting, tidak hanya mempunyai tanggung jawab atas penarikan dan pengurusan aset masyarakat, namun juga berperan besar dalam upaya mengurangi kemiskinan melalui program organisasi usaha. Sebagai lembaga keuangan non bank, Bakti Huria Syariah juga mempunyai kemampuan menghimpun dan menyalurkan cadangan.

Koperasi ini didirikan pada tanggal 23 Desember 2003 berdasarkan artikel afiliasi 14/BH/DH/. UKM.20.3/XII/2003 dengan nama KSP Bakti Huria, bertekad untuk membangun dan membina kemampuan keuangan perseorangan, khususnya untuk peningkatan kesejahteraan perusahaan swasta.

Kurang lebih 16 tahun KSP Bakti Huria melayani individu di wilayah kabupaten Sulawesi Selatan hingga pada tanggal 14 Juni 2019, melalui Rapat Bagian Fenomenal, KSP Bakti Huria memilih untuk mengubah rencana aksi reguler menjadi rencana aksi syariah dan pada tanggal 17 Februari Tahun 2020, perubahan Anggaran Afiliasi diberikan dengan No. AHU-0000251. AH.01.27. Pada tahun 2020 terjadi perubahan nama dari KSP Bakti Huria menjadi KSPPS Bakti Huria Syariah. Hingga kini KSPPS Bakti Huria Syariah terus berkembang dengan segala Inovasi baik dari sisi Pelayanan ke Anggota hingga dari sisi teknologi yang digunakan. KSPPS Bakti Huria Syariah terus berpacu untuk terus menciptakan Produk & Layanan untuk memenuhi kebutuhan Anggota agar tercipta populasi anggota yang sejahtera, mandiri, dan loyal.

Kemajuan organisasi dalam menarik klien yang tak terhitung jumlahnya bergantung pada kapasitasnya untuk membangun kepercayaan dan kepuasan di antara klien. Mencapai loyalitas konsumen menjadi lebih mudah ketika mereka dapat melihat pameran dan hasil yang diperoleh dengan asumsi-asumsi yang mendasarinya. Ketika loyalitas konsumen tercapai, hal ini membawa berbagai keuntungan, termasuk menjalin hubungan baik antara pihak yang membantu dan klien, membuat alasan yang kuat untuk mengulangi pembelian, dan memicu saran pertukaran verbal yang dapat membantu organisasi di kemudian hari. Melihat latar belakang yang dipaparkan di atas, maka para ahli

tertarik untuk mengkaji hal ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN KSPPS BAKTI HURIA SYARIAH MAKASSAR.**"

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah dari Penelitian ini yaitu Apakah Kualitas Pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan anggota ketika memilih pembiayaan KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan Anggota dalam memilih pembiayaan di KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Pemeriksaan ini dipercaya dapat memberikan kontribusi sebagai sumber perspektif dan penyelidikan untuk mengetahui pengaruh kualitas dan kemajuan produk terhadap pilihan individu koperasi simpan pinjam (KSP) Bakti Huria Syariah Makassar.

#### **b. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Konsekuensi dari eksplorasi ini diyakini dapat menjadi penolong dan komitmen terhadap arah independen terkait produk

dan promosi di perusahaan, memberikan wawasan yang berharga bagi para perusahaan dalam memperbaiki pengalaman nasabah.

## 2. Bagi Peneliti

Hasil eksplorasi ini diyakini dapat menjadi referensi berharga untuk penelitian lebih lanjut.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. pengertian koperasi**

Koperasi mempunyai konsekuensi yang timbul dari kemampuan adanya "berpartisipasi". Kata "membantu" berasal dari kata "kegiatan bersama" yang berarti "bekerja sama". di mata masyarakat Gagasan tentang koperasi erat kaitannya dengan individu dan kehidupannya. Masyarakat tidak dapat berpartisipasi secara sendiri; sehingga memerlukan kerja sama dengan pihak lain dalam kerangka kerja sosial, dia membutuhkan kolaborasi dengan orang lain. Koperasi dapat dijelaskan sebagai unsur usaha bersama yang bekerja di bidang keuangan. Individu-individunya, yang pada umumnya mempunyai hambatan keuangan, bergabung secara sukarela dan memiliki hak yang sama, serta memiliki kewajiban untuk bekerja sama dalam suatu usaha dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka.

Sesuai Peraturan Nomor 25 Tahun 1992, yang dimaksud dengan penolong adalah suatu benda usaha yang terdiri dari orang-orang atau unsur-unsur sah yang dapat disetujui. Penerapannya bergantung pada standar-standar yang bermanfaat dan sesuai dengan perkembangan keuangan individu yang bergantung pada aturan hubungan keluarga. Penolong adalah afiliasi yang terdiri dari individu-individu atau badan-badan sah yang memberikan kesempatan kepada individu-individunya untuk bergabung dan keluar, sambil bekerja sama sebagai sebuah keluarga dalam menjalankan bisnis yang sepenuhnya berniat bekerja atas bantuan pemerintah yang sebenarnya kepada individu-individunya.

Berdasarkan uraian di atas, cenderung ada anggapan bahwa koperasi merupakan perkumpulan orang-orang yang saling membutuhkan modal. dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan menjalankan usaha sesuai dengan prinsip-prinsip koperasi berdasarkan asas kekeluargaan.

Organisasi koperasi dianggap sebagai suatu sistem sosio-ekonomi. Untuk memenuhi definisi koperasi, empat kriteria berikut harus terpenuhi:

1. Perkumpulan yang bermanfaat adalah perkumpulan orang-orang yang pada dasarnya mempunyai kepentingan atau tujuan yang sama.
2. Pertemuan bermanfaat pengembangan diri adalah pertemuan orang-orang yang mencapai tujuan mereka melalui latihan yang diselesaikan bersama.
3. Organisasi-organisasi yang membantu, sebagai wadah latihan bersama, dibentuk menjadi organisasi-organisasi yang disepakati dan dikelola bersama untuk mencapai tujuan bersama.
4. Kemajuan individu, organisasi pendukung dalam asosiasi mempunyai kewajiban sebagai sekutu untuk meningkatkan tindakan moneter.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (An-Nisa ayat 29)

Pada Unit Penyelenggaraan Keuangan Syariah (UJKS), khususnya koperasi syariah, masing-masing bursa pendukung diawasi secara berbeda sesuai dengan kebutuhan individunya, dan imbalannya mendapat perubahan, antara lain biaya (untuk administrasi tertentu), edge (untuk bursa perdagangan), dan pembagian keuntungan (untuk usaha usaha bersama). Sejalan dengan itu, koperasi syariah berperan dan bekerja, di antaranya:

a. Sebagai Manajer Investasi

Koperasi syariah bertindak sebagai pengawas spekulasi yang menangani aset yang mereka kumpulkan. Kemajuan bisnis yang menguntungkan sangat bergantung pada keterampilan, kehati-hatian, dan keterampilan yang mengesankan dalam menyelesaikan pekerjaan sebagai pemimpin proyek. Pembagian aset yang dilakukan koperasi syariah secara langsung mempengaruhi perkembangan perjanjian. Dalam arti tersebut, koperasi syariah berperan sebagai perkumpulan yang menempatkan keuangan anggotanya pada lembaga-lembaga yang bermanfaat, sesuai dengan konsep "kontrak organisasi".

Apabila suatu kerugian terjadi karena suatu peristiwa yang tidak dapat dihindari (*force majeure*), maka pemberi manfaat syariah tidak berhak meminta imbalan apapun, karena kerugian tersebut ditanggung oleh pemilik harta. Kemampuan ini harus terlihat dalam menghimpun cadangan, khususnya dari dana cadangan mudharabah di UJKS dan spekulasi kawasan asli. Oleh karena itu, sebaiknya UJKS syariah yang bermanfaat tidak menghimpun subsidi dalam kerangka mudharabah, baik dalam bentuk dana cadangan maupun spekulasi, kecuali jika mempunyai obyek usaha tertentu dan produktif.

b. Sebagai Investor

Koperasi syariah bertindak sebagai pendukung keuangan dengan membagi dana yang dikumpulkan dari individu dan kelompok lain sesuai standar syariah. Rancangan usaha yang dilakukan meliputi akad jual beli uang (al-musawamah), misalnya yayasan akomodasi persewaan (WASERDA), serta akad jual beli nontunai, sewa (ijaroh), kerjasama modal pecahan (musyarakah), dan dukungan modal penuh (mudharabah). Keuntungan yang didapat dibagi secara relatif sesuai proporsi yang disepakati pihak pemberi modal. Sisanya, sebagai dana cadangan sukarela atau spekulasi dari berbagai pihak, dikenang untuk tunjangan fungsional koperasi syariah.

c. Sebagai pelayan sosial

Gagasan yang sesuai dengan syariah memerlukan penyediaan bantuan sosial bagi masyarakat miskin dan membutuhkan. Masyarakat yang membutuhkan kredit darurat bisa mendapatkan kredit yang banyak melalui bursa modal (al-qard), yang sumber asetnya adalah modal dan akumulasi keuntungan. Jika perorangan tidak dibayar bunga dan sebagainya, seperti pada koperasi tradisional. Sehingga kredit dapat diberikan kepada masyarakat dari daerah tertinggal dengan uang masuk (qardhul al-hasan) yang bersumber dari cadangan ZIS (zakat, infaq dan sedekah). Pinjaman qard al-hasan ini ditujukan untuk modal usaha bagi masyarakat yang membutuhkan untuk mengembangkan usahanya. Jika bisnis mereka terpuruk, mereka tidak perlu khawatir untuk melihat ke belakang.

Kemampuan ini pula yang membedakan koperasi biasa dengan koperasi syariah dimana gagasan gotong royong merupakan bidang

kekuatan untuk keselarasan yang luar biasa dengan hikmah Islam, dalam QS Al-Maidah bait 2 diutarakan yang maknanya adalah “Dan tolonglah kamu dalam kebaikan”. dan pengabdian dan jangan membantu dalam niat buruk dan dosa.

## 2. Pengertian pelayanan

Definisi pelayanan menurut Ivancevich, seperti yang dijelaskan oleh Ratminto pada tahun 2006, adalah barang-barang yang tidak dapat dihubungi dan termasuk tenaga manusia dan penggunaan perangkat keras. Gronroos, yang juga dikutip oleh Ratminto pada waktu yang hampir bersamaan, mengartikan bahwa bantuan adalah suatu gerakan atau serangkaian kegiatan yang tidak terdeteksi, terjadi melalui komunikasi antara konsumen dan perwakilan, atau komponen lain yang ditawarkan oleh organisasi pemasok bantuan. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan konsumen/pelanggan.

### a. Kualitas pelayanan

dapat diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan konsumen.

Menurut Tjiptono (dikutip oleh Bernard pada tahun 2009: 61), Asumsi pembeli mencerminkan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu barang, yang merupakan alasan untuk menilai presentasi barang tersebut. Definisi kualitas pelayanan melibatkan aspek dinamis yang dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan

(Tjiptono, 2001). Tjiptono (2007) juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk sejalan dengan harapan konsumen. Dalam perspektif Tjiptono (Widjaja, 2009: 81), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang terkait dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Tjiptono (Bernard T Widjaja, 2009: 90) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu proses atau latihan yang dapat dirasakan langsung hasilnya, yang pada akhirnya dapat memenuhi asumsi klien. Bantuan berkualitas, menurut Tjiptono, tidak hanya mencakup mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tetapi lebih dari itu, merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen.

b. Dimensi Kualitas

Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen (2001) mengemukakan pentingnya bank Islam untuk mengadopsi kualitas jasa. Dari hasil penelitiannya ia mengusulkan penggunaan model baru dalam mengukur kualitas jasa bank Syariah yang disebut CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty dan Responsiveness). Indikatornya terdiri atas 34 item, yaitu :

1) Compliance fully with Islamic law and principles, adalah kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip prinsip syariah, seperti prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip pertanggungjawaban

2) Assurance, merupakan jaminan keterampilan yang digerakkan oleh para wakilnya, organisasi memastikan bahwa mereka adalah pekerja yang ahli di bidangnya, memiliki pendidikan dan pelatihan yang tepat, cakap, memiliki pengabdian yang besar, dan dapat memberikan hasil dukungan secara langsung dan tepat, terbebaskan. dari kesalahan, terbebas dari kemalangan. , dan memastikan perasaan bahwa dunia baik-baik saja dan terbebas dari risiko.

### 3. Pengertian Keputusan

Tengku Enzy Balqiah dan Hapsari. S mencirikan sebagai aturan umum, pilihan adalah penentuan setidaknya dua keputusan elektif. Pada akhirnya, agar seseorang dapat mengambil suatu pilihan, beberapa keputusan elektif harus dapat diakses. Menurut Kotler dan Dark, pilihan pembelian merupakan fase dalam siklus dinamis, khususnya ketika individu benar-benar membeli barang tersebut. Navigasi adalah tindakan orang-orang yang langsung terlibat dalam perolehan dan pemanfaatan produk yang disediakan oleh pembuat

#### Proses Pengambilan Keputusan

Menurut Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller proses yang digunakan konsumen untuk pengambilan keputusan membeli terdiri dalam lima tahap:

#### 1) Pengenalan Masalah

Sistem pembelian dimulai ketika pembeli memahami suatu permasalahan atau kebutuhan yang dipicu oleh faktor kebutuhan dan keinginan. Pada tahap ini pengiklan harus mengenali kondisi yang memicu kebutuhan tertentu

dengan mengumpulkan data dari berbagai pelanggan. Kemudian, mereka dapat menemukan strategi pemasaran yang menarik minat pelanggan.

## 2) Pencarian Informasi

Pada tahap pencarian data, pelanggan sangat tertarik untuk menemukan sebanyak mungkin data tentang suatu barang yang ingin mereka beli. Sumber data utama tempat pembeli dipartisi menjadi empat kelompok

- a) Pribadi: keluarga, teman, tetangga, rekan.
- b) Komersial: iklan, situs web, wiraniaga, penyalur, kemasan, tampilan.
- c) Publik: media masa, organisasi pemeringkat konsumen.
- d) Eksperimental: penanganan, pemeriksaan, penggunaan produk.

## 3) Evaluasi Alternatif

Pada tahap penilaian elektif dimana pelanggan menggunakan data untuk menilai merek dalam suatu keputusan. Pilih sesuai kebutuhan pembeli.

## 4) Keputusan pembelian

Pada tahap pilihan pembelian, pelanggan pada umumnya akan membeli barang yang paling mereka sukai. Bagaimanapun, dua elemen umum dapat memediasi antara tujuan pembelian dan pilihan pembelian:

- a) Variabel utamanya adalah sikap orang lain. Sejauh mana mentalitas individu mengurangi kecenderungan kita terhadap suatu pilihan bergantung pada dua hal: (1) kekuatan disposisi pesimistis individu lain terhadap pilihan lain yang kita sukai dan (2) inspirasi kita untuk menyetujui keinginan individu

berikutnya. Semakin serius mentalitas pesimistis orang lain dan semakin dekat pula hubungan orang tersebut dengan kita. Hampir pasti kita mengubah tujuan pembelian kita. hal sebaliknya juga berlaku.

b) Variabel selanjutnya adalah faktor situasional tak terduga yang mungkin muncul untuk mengubah tujuan pembelian. Pilihan pembeli untuk mengubah, menunda, atau mencoba untuk tidak membeli pilihan sangat dipengaruhi oleh risiko yang terlihat. Pelanggan dapat mengamati berbagai macam bahaya dalam membeli dan mengonsumsi suatu barang.

#### 5) Perilaku Pasca Pembelian

Setelah melakukan pembelian, pembeli mungkin mengalami kesulitan karena melihat sorotan tertentu yang meresahkan atau mendengar hal-hal hebat tentang merek lain dan berhati-hati dengan data yang mendukung pilihan mereka. Mempromosikan korespondensi harus memberikan keyakinan dan penilaian yang memperkuat keputusan konsumen dan membantu mereka memiliki pandangan yang baik terhadap merek. Dengan cara ini pekerjaan pengiklan tidak berakhir pada pembelian. Kepuasan pasca pembelian, tindakan, dan penggunaan produk harus dipantau oleh pemasar.

## B. Tinjauan Empiris

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Taftazani, S(2021)	Pengaruh pelayanan terhadap pembiayaan syariah pada koperasi pasar syariah ulul albab jalan pasir putih desa tanah merah kecamatan siak hulu kabupaten kampar	Koperasi, syariah, pasar, kabupaten Kampar	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap pembiayaan syariah pada Koperasi Pasar Syariah Ulul Albab Kabupaten Kampar yang terbukti dari nilai t hitung $> t_{table}$ yaitu $7,819 > 1,666$ dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ . Besar pengaruhnya adalah sebesar 45,6%, sedangkan sisanya sebesar 54,4%. Sistem pembiayaan berdasarkan prinsip syariah di Koperasi Pasar Syariah Ulul Albab Kabupaten Kampar telah berjalan dengan baik yang terbukti dari pelayanan dari kegiatan koperasi tersebut yang berjalan sesuai dengan prinsip syariah di koperasi tersebut.
2	Utomo, Jailani, Cahyati/ (2021)	Dampak Inspirasi Menjauhi Riba dan Informasi Barang Bermanfaat Syariah Terhadap Pilihan Menjadi Nasabah di Dana Cadangan dan Persetujuan Kredit (KSPPS) Nur Hayyu	Keputusan menjadi pelanggan; Motivasi menghindari riba; Pengetahuan produk	Kuantitatif	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara individu, motivasi untuk menghindari riba tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di Koperasi Pembayaran Simpan Pinjam Syariah Nur Hayyu Ambara. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa motivasi menghindari riba dan pengetahuan produk bersama-sama mempengaruhi keputusan menjadi nasabah Koperasi Pembayaran Simpan Pinjam Syariah Nur Hayyu Ambara NTB

		Ambara NTB			
3	Nurcahyo, A.(2022)	Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (studi pada koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang)	Pelayanan, penanganan, complain dan kualitas produk, malang	Kuantitaif	hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas produk.
4	Vienty, V.R (2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Lantabur Samarinda.	Kualitas pelayanan, kepuasan anggota	Kuantitatif	Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung = $7,671 > ttabel = 1,982$ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara individu berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar $0,598$ artinya, adanya korelasi yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota.
5	Kadir, A/ (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan	Kuantitatif	Imbal hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Kerabat Pulo Kambing, berarti semakin tinggi atau semakin rendah imbal hasil yang dihasilkan memberikan pengaruh

		Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah.	Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah		terhadap kepuasan pelanggan.
6	Hani'in, U., & Santosa, H. (2022)	Pengaruh Pelayanan, Produk Pembiayaan, dan Persepsi Nasabah Terhadap Minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Samara	Pelayanan, produk pembiayaan, persepsi nasabah, minat produk pembiayaan	Kuantitatif	Dari hasil peninjauan, ternyata terdapat ketidaklengkapan dampak antara administrasi, pos pendanaan, dan persepsi nasabah terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan. Namun, tidak terdapat pengaruh secara parsial antara produk pembiayaan dan minat nasabah dalam produk pembiayaan. Selain itu, terdapat pengaruh secara parsial antara persepsi nasabah dan minat nasabah dalam produk pembiayaan. Selanjutnya, terdapat pengaruh secara simultan dan bersama-sama dari pelayanan, produk pembiayaan, dan persepsi nasabah terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan, dengan besar pengaruh secara simultan dan bersama-sama dari pelayanan dan persepsi terhadap minat produk pembiayaan sebesar 42,1%, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum ditentukan.
7	Suprihati, S. Sumad S. & Tho'in, M. (2021)	Pengaruh Religiusitas, Budaya, Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Koperasi	religiusitas, budaya, pengetahuan, minat menabung	Kuantitatif	Dari hasil pemeriksaan ditemukan bahwa legalisme tidak berdampak pada kepentingan masyarakat untuk menabung di koperasi syariah, sementara budaya berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di koperasi syariah. Selain itu, pengetahuan tidak berpengaruh signifikan

		Syariah			terhadap minat masyarakat untuk menabung di koperasi syariah. Secara simultan, terdapat pengaruh antara religiusitas, budaya, dan pengetahuan terhadap minat masyarakat untuk menabung di koperasi syariah.
8	Arman Maulana Siti Rosmayati (2020)	Pengaruh Citra Koperasi Syariah Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Syariah BMT Itgan	Citra Koperasi dan Loyalitas Anggota	Kuantitatif	Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis nol ditolak, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari citra koperasi terhadap loyalitas anggota.
9	Fitratunnisa (2022)	Persepsi Masyarakat pada pembiayaan di Dana Investasi Bakti Huria Syariah dan Uang Muka Bermanfaat, Pemerintahan Luwu Utara	Koperasi syariah, wawasan masyarakat, barang penunjang	kuantitatif	Konsekuensi dari Eksplorasi Spellbinding Measurements menunjukkan bahwa skor tipikal kesan masyarakat terhadap barang pendukung pada Dana Cadangan dan Kredit Setuju Bakti Huria Syariah, Peraturan Daerah Luwu Utara adalah 45,79 dari skor terbaik 50. Hal ini menunjukkan bahwa kesan masyarakat terhadap barang pendukung pada Dana Cadangan Bakti dan Uang Muka Bermanfaat Huria Syariah Rezim Luwu Utara masuk dalam klasifikasi mengagumkan. Melalui pengujian spekulasi diketahui bahwa variabel wawasan masyarakat (X) mempunyai nilai kepentingan sebesar $0.00 < 0.05$ , hal ini menunjukkan bahwa kebijaksanaan masyarakat berpengaruh terhadap pendanaan item (Y) dengan tingkat dampak sebesar 46.8%. Sisanya 53,2% dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tidak termasuk dalam cakupan pemeriksaan. Oleh karena itu,

					untuk meningkatkan kesan positif masyarakat terhadap item pendanaannya, Dana Cadangan dan Persetujuan Kredit Bakti Huria Syariah Cabang Masamba didorong untuk menerapkan praktik yang baik dalam item pendukungnya
10	Hayati, I., & Handika, W.(2021)	The Influence Of Brand Awareness On Purchasing Decisions Of 212 Sharia Cooperative Members	Kesadaran Merek, Keputusan Pembelian, Koperasi Syariah	Kuantitatif	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Brand Awareness memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian anggota koperasi syariah 212. Hal ini dapat diindikasikan dari nilai thitung yang lebih besar daripada ttabel ( $6,979 > 1,99006$ ), dengan tingkat kepentingan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, cenderung disimpulkan demikian semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap Brand Awareness, semakin banyak orang yang membuat keputusan pembelian di Koperasi Syariah 212.

### C. Kerangka pikir

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting (sugiyono,2017:60). Kerangka berpikir ini dirancang untuk memudahkan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi.

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



#### D. Hipotesis

Menurut (Sugiono,2017) hipotesis merupakan dugaan sementara karena jawaban yang diberikan baru bersifat teori belum didasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

H1: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Pembiayaan KSPPS Bakti Huria Makassar

Ho: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Pembiayaan KSPPS Bakti Huria Makassar



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif ini didasarkan pada filsafat positivisme dan bertujuan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif/statistik, dan tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, sesuai dengan pendapat Sugiyono (2019).

#### **B. Lokasi dan Waktu**

##### **a. Lokasi Penelitian**

Tempat atau objek penelitian ini berada di Jl. Mallengkeri Raya No.34, Mangasa, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Lokasi ini merupakan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Bakti Huria Syariah Makassar.

##### **b. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini pada tanggal 28 februari sampai dengan 28 April 2024 dan pelaksanaan pada KSPPS Bakti Huria syariah Makassar.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu data internal dan data eksternal. Data internal merujuk pada informasi yang dikumpulkan dari lembaga sendiri, sementara data eksternal merujuk pada informasi yang diperoleh

dari sumber di luar lembaga. Dalam proses pengumpulan data dan informasi, penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu:

#### 1. Data Primer

Informasi penting ini berasal dari biodata yang diperoleh langsung dari responden. Alasan dilakukannya pengumpulan informasi penting adalah untuk mendapatkan data yang akan ditangani lebih lanjut. Dalam pemeriksaan ini diperoleh informasi penting dengan memberikan survei kepada responden mengenai tanda-tanda dampak kualitas administrasi terhadap pilihan individu dalam memilih pendukung di Dana Cadangan dan Kredit Bantuan Bakti Huria Syariah (KSPPS) Makassar. Jajak pendapat yang disiapkan melalui ujian akan diselesaikan dengan menggunakan skala Likert.

#### 2. Data sekunder

Informasi opsional adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui penelitian dari sumber sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder merujuk kepada informasi yang diambil dari jurnal dan skripsi sebelumnya yang masih relevan dengan topik penelitian ini.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi merujuk pada keseluruhan bagian yang akan menjadi fokus penelitian (Hadayani, 2020). Dalam konteks penelitian ini, populasi mencakup seluruh anggota KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar, sejumlah 100 orang.

## 2. Sampel

Setelah menentukan populasi, selanjutnya dapat ditetapkan bahwa sampel adalah representasi dari keseluruhan populasi, sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh Arikunto (2010). Jika jumlah responden kurang dari 100, maka seluruh populasi diambil sebagai sampel, sehingga penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian populasi.

## 3. Teknik sampling

melibatkan pemilihan sebagian dari populasi yang dapat dijadikan subjek penelitian melalui proses sampling. Sampling adalah langkah untuk memilih sebagian kecil dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan populasi yang ada (Nursalam, 2019).

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah jenis probability sampling, yaitu simple random sampling. Simple random sampling merupakan suatu metode probability sampling di mana peneliti memberikan peluang yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Nursalam, 2019). Pemilihan sampel dilakukan dengan cara secara acak memilih anggota populasi yang memenuhi kriteria, yaitu anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Bakti Huria Syariah Makassar.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### a. observasi

Salah satu metode yang dapat diterapkan untuk memahami atau menyelidiki perilaku nonverbal adalah teknik observasi, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018). Observasi merupakan cara pengumpulan

data yang memiliki karakteristik tertentu jika dibandingkan dengan teknik lainnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara peneliti melakukan pengamatan langsung di KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar.

b. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar mereka dapat memberikan jawaban (Sugiyono, 2017).

Kuesioner adalah suatu formulir yang berisikan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab atau dilengkapi oleh responden yang sedang menjadi objek penelitian. Angket digunakan untuk mendapatkan tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam berbagai bentuk seperti buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar, yang termasuk laporan dan keterangan lain yang dapat mendukung proses penelitian (Sugiyono, 2018).

**F. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah penjelasan rinci mengenai suatu variabel penelitian, diuraikan ke dalam indikator-indikator atau gejala-gejala spesifik sehingga variabel tersebut dapat diukur atau diamati secara lebih terperinci.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X) (Bebas)	Kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan, dengan fokus pada ketepatan waktu sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.	Dalam rangka memenuhi harapan pelanggan, tujuan utama adalah memenuhi kebutuhan dan persyaratan dengan tepat waktu.	Likert
Keputusan Anggota (Y) (Terikat)	Keputusan Anggota adalah kegiatan memilih suatu strategi atau tindakan dalam pemecahan masalah tersebut	Kemantapan menjadi anggota setelah mengetahui informasi produk	Likert

### G. Metode Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas mencerminkan sejauh mana data yang dikumpulkan oleh peneliti sesuai dengan realitas yang terjadi pada objek penelitian.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mencerminkan sejauh mana pengukuran dengan menggunakan objek yang sama dapat menghasilkan data yang konsisten

(Sugiyono). Pertanyaan yang telah terbukti valid dalam uji validitas akan dinilai reliabilitasnya dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 25.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini melibatkan dua langkah penting:

#### b. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengevaluasi apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik diharapkan memiliki data yang berdistribusi normal atau mendekati distribusi normal. Normalitas data dapat dinilai dengan melihat tabel Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal; sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

#### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Penilaian multikolinieritas dilakukan dengan memeriksa nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel independen. Hasil uji pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai toleransi dan VIF dari semua variabel menunjukkan bahwa toleransi untuk setiap variabel lebih besar dari 10%, dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinieritas.

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat ketidakseragaman varian dari residual antar pengamatan dalam model

regresi. Homoskedastisitas terjadi ketika varian residual tetap konstan antar pengamatan, sementara heteroskedastisitas terjadi jika terdapat perbedaan dalam varian residual antar pengamatan. Model regresi yang dianggap baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

## H. Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk menilai dampak suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam analisis regresi, variabel yang berperan sebagai penyebab disebut sebagai variabel bebas atau variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut sebagai variabel terikat atau variabel dependen. Pada penelitian ini, analisis regresi linier mencakup pengamatan terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam pemilihan pembiayaan di KSPB Bakti Huria Syariah Cabang Mallengkeri. Formula untuk analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Dimana:

Y= adalah variabel dependen atau variabel terikat,

X= adalah variabel independen atau variabel bebas,

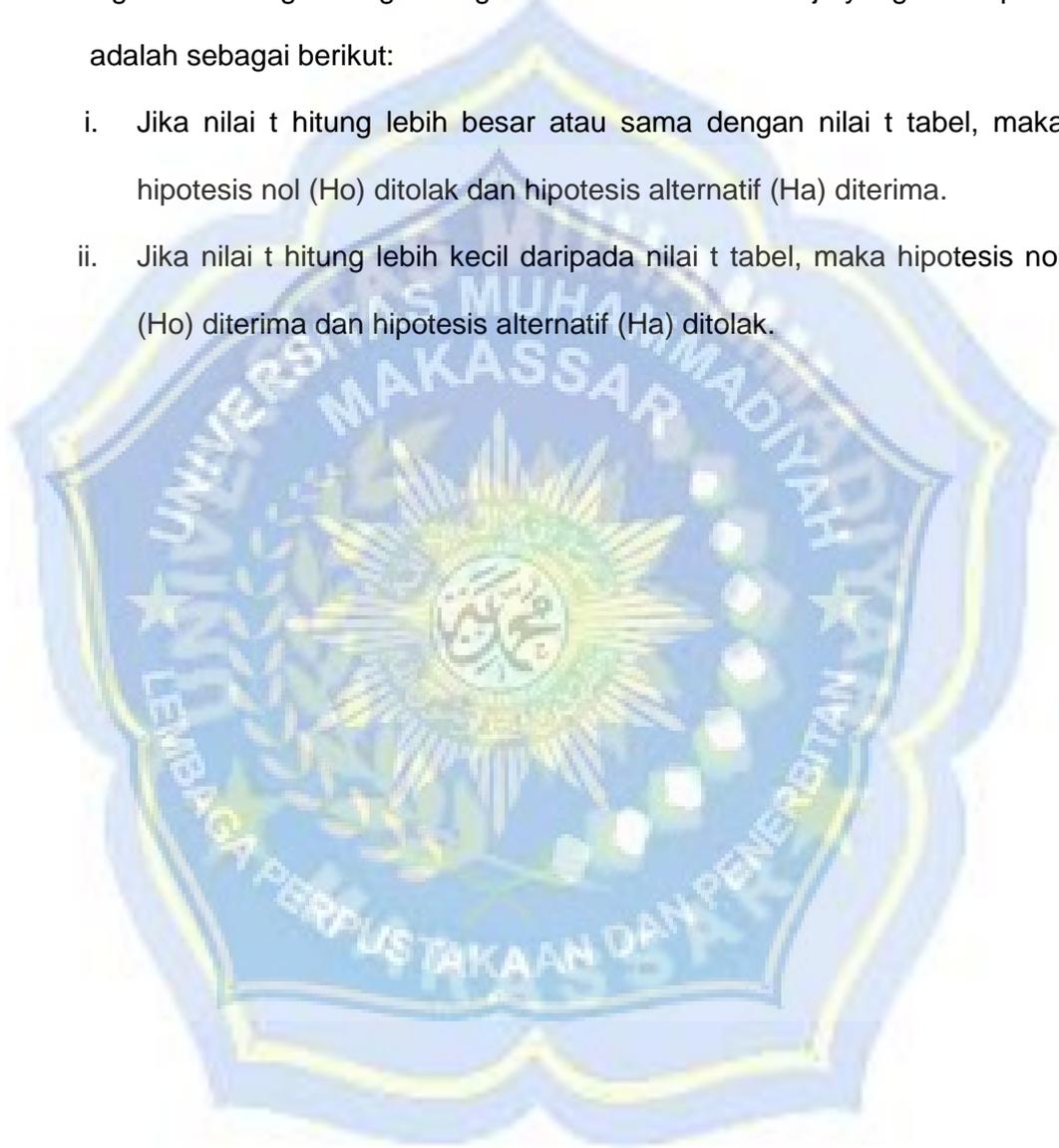
a= adalah konstanta atau nilai Y ketika X sama dengan 0,

b= adalah koefisien regresi yang menunjukkan pengaruh positif atau negatif dari X terhadap Y.

### b. Uji Signifikansi Parsial Uji-t

Uji statistik-t dilakukan untuk mengevaluasi secara parsial (individual) seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Keputusan dalam uji parsial atau uji-t didasarkan pada nilai probabilitas signifikan dengan tingkat signifikansi 5%. Kriteria uji yang diterapkan adalah sebagai berikut:

- i. Jika nilai  $t$  hitung lebih besar atau sama dengan nilai  $t$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
- ii. Jika nilai  $t$  hitung lebih kecil daripada nilai  $t$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Koperasi ini didirikan pada tanggal 23 Desember 2003 berdasarkan anggaran dasar 14/BH/DH/UKM.20.3/XII/2003 dengan nama KSP Bakti Huria, dengan tujuan untuk membangun dan mengembangkan potensi ekonomi anggota terutama bagi pengembangan potensi ekonomi anggota terutama bagi pengembangan sector usaha kecil yang produktif. Pada tanggal 14 Juni 2019 melalui rapat Anggota Luar Biasa KSP Bakti Huria memutuskan untuk mengubah model bisnis syariah, kemudian pada tanggal 17 Februari 2020 terbit perubahan Anggaran Dasar dengan No. AHU-0000251.AH.01.27. pada tahun 2020 pula berubah nama menjadi KSPPS Bakti Huria Syariah.

Visi dan Misi dari KSPPS Bakti Huria Syariah yaitu sebagai berikut:

1. Visi

Melayani satu juta anggota pada tahun 2030 dengan menggunakan teknologi dan bekerja sama

2. Misi

- a. Menjalankan prinsip dasar koperasi yang berbasis teknologi terkini
- b. Meningkatkan loyalitas dan partisipasi anggota untuk kemandirian
- c. Meningkatkan kualitas SDM dan kesejahteraan bersama

Susunan kepengurusan KSPPS Bakti Huria Syariah sebagai berikut:

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Ketua                | : H. Andi Amri, S.Sos., MM., M.Si.       |
| 2. Sekretaris           | : Agus Sugiarto, SE.                     |
| 3. Bendahara            | : Andi Ibrahim, S.Ag.                    |
| 4. Ketua Dewan Pengawas | : Prof. H. Andi Faisal Bakti, MA., Ph.D. |

5. Anggota Dewan Pengawas : Sr. Saidiman, S.Pd., M.Pd. dan  
Drs. Hermanyanto

6. Dewan Pengawas Syariah : Dr. Ir. H. Idris Parakassi, M.M.

Produk KSPPS Bakti Huria Syariah yaitu sebagai berikut:

1. Pembiayaan mikro pinisi yaitu pembiayaan khusus pegawai negeri sipil (ASN) dan pegawai kontrak dengan proses yang cepat dan layanan terbaik.
2. Pembiayaan mikro prima yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk pelaku UKM sebagai tambahan modal usaha dengan konsep syariah.
3. Pembiayaan mikro pintas yaitu fasilitas pembiayaan murah dengan kemudahan angsuran harian untuk mendukung kemajuan usaha mikro.
4. Simpanan anggota yaitu bergabung sebagai anggota KSPPS Bakti Huria Syariah hanya dengan menabung Rp 120.000 serta berkesempatan menunaikan badah umroh.
5. Simpanan smart mikro yaitu simpanan dengan berbagai keuntungan seperti bebas biaya bulanan, hingga kemudahan dalam transaksi.
6. Simpelna yaitu simpanan pelajar terencana
7. Sijaka yaitu simpanan berjangka

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Deskriptif 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, umur dan pekerjaan. Hasil pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar.

## a. Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen %
Perempuan	41	41,0
Laki-laki	59	59,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer diolah, April 2024

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki (59%) sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin perempuan yaitu 41%.

## b. Usia

Data responden berdasarkan umur sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Umur Responden**

Umur	Frekuensi	Persen %
20-30 tahun	33	33,0
31-40 tahun	67	67,0
>40 tahun	-	-
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer diolah, April 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas diketahui bahwa responden yang berumur 31-40 tahun mendominasi jumlah responden sebanyak 67 responden atau 67%, umur 20-30 tahun sebanyak 33 responden atau 33%, dan umur >40 tahun sebanyak 0 responden.

## c. Pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan responden diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Frekuensi	Persen%
Karyawan Swasta	48	48,0
PNS	-	-
Wiraswasta	30	30,0
Lain-lain	22	22,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer diolah, April 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa karyawan swasta mendominasi jumlah responden berdasarkan pekerjaan yaitu sebanyak 48%, selanjutnya Wiraswasta sebanyak 30%, lain-lain sebanyak 22%. Sedangkan responden yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 0%.

## 2. Deskriptif Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu Keputusan Anggota (Y). Tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebarkan diukur dengan menggunakan skala *likert* dengan skala 5 skor yaitu skor 1 sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 netral, skor 4 setuju dan skor 5 sangat setuju.

**Tabel 4.4 Pengelompokan Rata-Rata Skor Pilihan Jawaban Kuesioner**

Rata-rata Skor	Kategori
1,00-1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81-2,60	Tidak Setuju
2,61-3,40	Netral
3,41-4,20	Setuju
4,21-5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sufiati (2020)

### a. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan diukur melalui 10 butir pernyataan, dengan distribusi jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden atas Kualitas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Bakti Huria Syariah Makassar.**

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Lokasi dari KSPP Bakti Huria Syariah strategis dan dapat diakses dengan mudah.	0	0	0	0	0	0	19	19,0	81	81,0	4,81

2	Media cetak dan elektronik dapat digunakan sebagai media promosi koperasi syariah	0	0	0	0	0	0	35	35,0	65	65,0	4,65
3	Informasi tentang koperasi syariah disampaikan sendiri oleh pengurus koperasi syariah	0	0	0	0	0	0	30	30,0	70	70,0	4,70
4	Sistem bagi hasil lebih menguntungkan dibandingkan dengan sistem bunga	0	0	0	0	0	0	27	27,0	73	73,0	4,73
5	Koperasi syariah menerapkan sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem bunga	0	0	0	0	0	0	33	33,0	67	67,0	4,67
6	System bagi hasil dapat menjadi daya tarik masyarakat untuk menjadi anggota koperasi syariah	0	0	0	0	0	0	30	30,0	70	70,0	4,70
7	Konsep koperasi syariah adalah produk pembiayaan yang bersyarat mudah dan cepat pemrosesannya.	0	0	0	0	0	0	33	33,0	67	67,0	4,67

8	Informasi tentang koperasi syariah singkat dan jelas							31	31,0	69	69,0	4,69
9	Dalam memproses transaksi, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada anggotanya.	0	0	0	0	0	0	27	27,0	73	73,0	4,69
10	Koperasi syariah lebih dapat dipercaya dalam mengelola keuangan masyarakat	0	0	0	0	0	0	24	24,0	76	76,0	4,76

Sumber: Data Primer yang diolah, April 2024

Berdasarkan tabel 4.5 dimana pernyataan pertama yaitu Lokasi dari KSPB Bakti Huria Syariah strategis dan dapat diakses dengan mudah, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,81, selanjutnya pada pernyataan kedua yaitu Media cetak dan elektronik dapat digunakan sebagai media promosi koperasi syariah, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,65, pada pernyataan ketiga yaitu Informasi tentang koperasi syariah disampaikan sendiri oleh pengurus koperasi syariah, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,70, pada pernyataan keempat yaitu Sistem bagi hasil lebih menguntungkan dibandingkan dengan sistem bunga, kondisi

ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,73.

Pernyataan kelima yaitu Koperasi syariah menerapkan sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem bunga, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,67, pada pernyataan keenam yaitu System bagi hasil dapat menjadi daya tarik masyarakat untuk menjadi anggota koperasi syariah, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,70, pada pernyataan ketujuh Konsep koperasi syariah adalah produk pembiayaan yang bersyarat mudah dan cepat pemrosesannya, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,67.

Pada pernyataan kedelapan yaitu Informasi tentang koperasi syariah singkat dan jelas, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,69, pada pernyataan kesembilan dalam memproses transaksi, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada anggotanya, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,69, terakhir pada pertanyaan kesepuluh yaitu Koperasi syariah lebih dapat dipercaya dalam mengelola keuangan masyarakat, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,76.

Adapun rerata dari variabel kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Bakti Huria Syariah Makassar dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan anggota KSPPS Bakti Huria Syariah.

b. Keputusan Anggota (Y)

Keputusan anggota diukur melalui 10 butir pernyataan, dengan distribusi jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden atas Keputusan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Bakti Huria Syariah Makassar.**

No	Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Rata-rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Keberadaan koperasi syariah dapat diterima oleh masyarakat	0	0	0	0	0	0	35	35,0	65	65,0	4,65
2	Pengurus koperasi syariah tidak menyalahgunakan kepercayaan anggotanya	0	0	0	0	0	0	39	39,0	61	61,0	4,61
3	Sosialisasi koperasi syariah mengedepankan pentingnya koperasi syariah dan keuntungan menjadi anggota koperasi syariah.	0	0	0	0	0	0	41	41,0	59	59,0	4,59
4	Keinginan saya untuk melakukan tabungan di KSPP Bakti Huria muncul karena kepuasan atas layanan yang diberikan kepada saya.	0	0	0	0	0	0	42	42,0	58	58,0	4,58

5	Pengurus koperasi syariah dapat dipercaya oleh masyarakat	0	0	0	0	0	0	44	44,0	56	56,0	4,56
6	Produk-produk koperasi syariah menguntungkan kedua pihak (pengelola dan anggota)	0	0	0	0	0	0	39	39,0	61	61,0	4,61
7	Koperasi syariah dapat membawa kesejahteraan bagi anggotanya	0	0	0	0	0	0	42	42,0	58	58,0	4,58
8	System bagi hasil lebih sesuai dengan ajaran islam di bidang keuangan							45	45,0	55	55,0	4,55
9	Layanan yang diberikan oleh KSPB Bakti Huria sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggotanya.	0	0	0	0	0	0	43	43,0	57	57,0	4,57
10	Pemberian pembiayaan kepada modal usaha telah disesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh anggota.	0	0	0	0	0	0	32	32,0	68	68,0	4,68

Sumber: Data Primer yang diolah, April 2024

Berdasarkan tabel 4.6 dimana pernyataan pertama yaitu Keberadaan koperasi syariah dapat diterima oleh masyarakat, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,65, selanjutnya pada

pernyataan kedua yaitu Pengurus koperasi syariah tidak menyalahgunakan kepercayaan anggotanya, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,61, pada pernyataan ketiga yaitu Sosialisasi koperasi syariah mengedepankan pentingnya koperasi syariah dan keuntungan menjadi anggota koperasi syariah, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,59, pada pernyataan keempat yaitu Keinginan saya untuk melakukan tabungan di KSPB Bakti Huria muncul karena kepuasan atas layanan yang diberikan kepada saya, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,58,

★ Pernyataan kelima yaitu Pengurus koperasi syariah dapat dipercaya oleh masyarakat, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,56, pada pernyataan keenam yaitu Produk-produk koperasi syariah menguntungkan kedua pihak (pengelola dan anggota), kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,61, pada pernyataan ketujuh Konsep Koperasi syariah dapat membawa kesejahteraan bagi anggotanya, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,58.

Selanjutnya pada pernyataan kedelapan yaitu System bagi hasil lebih sesuai dengan ajaran islam di bidang keuangan, kondisi ini

menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,55, pada pernyataan Layanan yang diberikan oleh KSPB Bakti Huria sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggotanya, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,57, terakhir pada pertanyaan kesepuluh Pemberian pembiayaan kepada modal usaha telah disesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh anggota, kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,68.

Adapun rerata dari variabel kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Bakti Huria Syariah Makassar dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan Anggota berpengaruh terhadap keputusan anggota KSPPS Bakti Huria Syariah.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan berbantuan computer program SPSS. Berikut merupakan uji validitas pada masing-masing variabel penelitian:

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (X)**

Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 5% (100)	Keterangan
X.1	0,218	0,195	Valid
X.2	0,557	0,195	Valid
X.3	0,664	0,195	Valid
X.4	0,574	0,195	Valid
X.5	0,618	0,195	Valid
X.6	0,704	0,195	Valid

X.7	0,681	0,195	Valid
X.8	0,659	0,195	Valid
X.9	0,633	0,195	Valid
X.10	0,646	0,195	Valid

Sumber: Data Primer diolah, April 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa item kuesioner pada butir-butir pernyataan kualitas pelayanan (X) tersebut valid.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (Y)**

Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 5% (100)	Keterangan
Y.1	0,453	0,195	Valid
Y.2	0,266	0,195	Valid
Y.3	0,438	0,195	Valid
Y.4	0,349	0,195	Valid
Y.5	0,379	0,195	Valid
Y.6	0,541	0,195	Valid
Y.7	0,230	0,195	Valid
Y.8	0,378	0,195	Valid
Y.9	0,316	0,195	Valid
Y.10	0,475	0,195	Valid

Sumber: Data Primer diolah, April 2024

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa item kuesioner pada butir-butir pernyataan Keputusan Anggota (Y) tersebut valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah menguji data yang diperoleh sebagai dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan. diaktakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas menggunakan uji statistic *Cronbach's alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,06$ .

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,798	Reliabel
Keputusan Anggota	0,859	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, April 2024

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa semua nilai *Cronbach's alpha* variabel diatas taraf signifikan  $\alpha = 0,06$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel atau handal, dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dinilai dengan melihat tabel Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal; sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.10 Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82078351
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.078
	Positive	.046
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil pengujian tersebut diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,134 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas adalah situasi dimana terdapat korelasi variabel-variabel bebas diantara satu dengan yang lainnya. Penilaian multikolinieritas dilakukan dengan memeriksa nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel independen. Hasil uji pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai toleransi dan VIF dari semua variabel menunjukkan bahwa toleransi untuk setiap variabel lebih besar dari 10%, dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	38.241	3.192		11.979	.000		
X_TOTAL	.164	.068	.238	2.428	.017	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

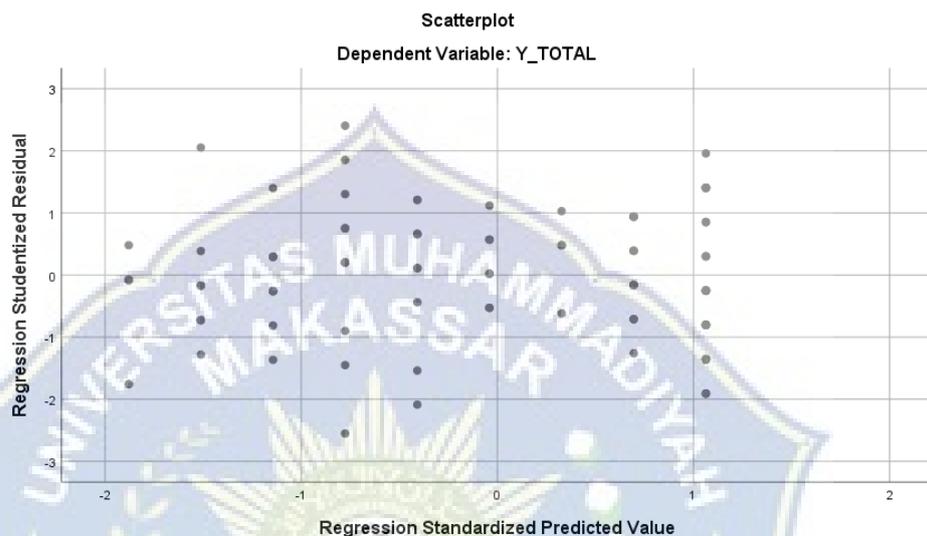
Berdasarkan nilai tolerance sebesar  $1,000 > 0,10$  yang berarti bahwa tidak terjadi multikolinearitas selain itu dilihat dari nilai VIF yaitu  $1,000 < 10,00$  yang juga menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda

disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut gambar hasil uji heteroskedastisitas:

**Gambar 4.1 Sccterpiot**



Gambar hasil analisis diatas dapat disimpulkan pada data tersebut tidak terjadi heteroskedastisita.

## 1. Uji Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05.

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

**Tabel 4.12 Anova Hasil Uji Refresi Linier Sederhana**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.750	1	19.750	5.897	.017 <sup>b</sup>
	Residual	328.210	98	3.349		
	Total	347.960	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kuaitas Pelayanan

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai F = 5.897 dengan tingkat signifikan sebesar 0,017 maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota.

**Tabel 4.13 Model Summary Hasil Uji Refresi Linier Sederhana**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.238 <sup>a</sup>	.057	.047	1.830

a. Predictors: (Constant), Kuaitas Pelayanan

Dari tabel diatas menjelaskan besar nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,238. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,057, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan anggota) adalah 57%.

**b. Uji Signifikansi Parsial Uji-t**

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikan variabel independen (kualitas pelayanan dan brand image) mempengaruhi variabel dependen (Keputusan menabung) secara parsial. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

- 2) Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.14 Coefficient**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	38.241	3.192		11.979	.000
Kuaitas Pelayanan	.164	.068	.238	2.428	.017

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

Dari tabel diatas diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (parsial) X terhadap Y adalah sebesar  $0,017 < 0,05$  dan nilai  $t \text{ hitung } 2,428 > 1,660$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota.

### C. Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang penting yang harus diperhatikan dalam suatu lembaga yang menawarkan jasa selain dari produk, harga dan aspek pendukung lainnya. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan. Salah satu lembaga yang menawarkan jasa adalah koperasi simpan pinjam. Pada lembaga koperasi, karyawan atau pegawai koperasi merupakan ujung tombak yang melaksanakan layanan kepada anggota. Sebagai ujung tombak yang melaksanakan pelayanan, maka pelayanan yang dilaksanakan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada anggota. Anggota yang puas dengan pelayanan karyawan akan berdampak pada minat mereka untuk menjadi anggota yang baik, yang ditunjukkan dengan keaktifan menabung dan melaksanakan kewajiban kredit secara bertanggung jawab. Selain itu, secara

umum anggota akan dapat berpartisipasi dalam kegiatan dan mematuhi peraturan koperasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan pada seluruh anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Bakti Huriah Syariah Makassar yang berjumlah 100 orang, dengan 10 pernyataan terkait dengan kualitas pelayanan yang dimiliki lembaga KSPPS Bakti Huriah Syariah Makassar dan 10 pernyataan berkaitan dengan keputusan anggota KSPPS Bakti Huriah Syariah Makassar terhadap kualitas pelayanan dari karyawan. Diketahui bahwa tanggapan responden terkait dengan kualitas pelayanan karyawan sangat mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih KSPPS Bakti Huriah Syariah Makassar sebagai lembaga tabungan, pengambilan modal usaha dan lainnya.

Hasil uji statistik menggunakan SPSS versi 25, bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel keputusan anggota (Y) sudah memenuhi uji validitas dengan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0,195. Sedangkan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach alpha*  $>$  0,60 dengan nilai *Cronbach alpha* kuesioner Kualitas Pelayanan adalah 0,798, sedangkan nilai *Cronbach alpha* kuesioner keputusan anggota adalah 0,859. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid atau reliabel.

Hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov didapatkan hasil nilai sig. 0,134  $>$  0,05 atau nilai signifikan data lebih besar dari standar deviasi yang artinya bahwa data pada penelitian ini telah berdistribusi normal. Selain itu juga dilakukan pengujian multikolinearitas dengan nilai tolerance sebesar 1,000  $>$  0,10 dan nilai VIF yaitu 1,000  $<$  10,00 yang berarti tidak terjadi

multikolinearitas pada data tersebut. Selanjutnya pada uji asumsi klasik juga digunakan uji heterokedastisitas dengan hasil bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang diperoleh.

Analisis Hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada analisis regresi linear sederhana dan uji parsial uji-t. Berdasarkan hasil *output model summary* besarnya angka R Square adalah 0,057 mengandung arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar sebesar atau jika dipersentasekan sebesar 57% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS Bakti Huria Syariah Makassar. selain itu pada hasil uji parsial uji-t ditemukan bahwa nilai Sig. untuk pengaruh (parsial) X terhadap Y adalah sebesar  $0,017 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,428 > 1,660$ .

Analisis yang dapat diartikan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan kata lain terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap keputusan seorang anggota KPSS Bakhti Huria Syariah dalam memilih dan mempercayai lembaga KPSS Bakhti Huria Syariah sebagai lembaga tabungan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak, pengambilan modal usaha yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota yang membawa kesejahteraan bagi anggotanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Thoharudin (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pembiayaan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan pada BPD Kalimantan Barat KCP Syariah cabang Sintang, penelitian ini sama-sama meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan anggota dan mendapatkan

hasil yang positif, sedangkan yang membedakan terletak pada objek penelitiannya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kadir (2023) yang menyatakan bahwa semakin tinggi atau semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, selain itu keputusan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas produk yang ditawarkan, penelitian ini sama-sama menemukan adanya pengaruh positif pada kualitas pelayanan terhadap keputusan seorang pelanggan dalam koperasi simpan pinjam, akan tetapi yang membedakan adalah adanya variabel kualitas produk. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2024) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, penelitian ini sama-sama meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan seorang nasabah akan tetapi yang membedakan adalah hasil temuan yang menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kedua variabel tersebut.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berupa koperasi syariah atau KSPSS Bakti Huria Syariah dapat dipercaya mengelolah keuangan masyarakat dengan informasi yang singkat dan jelas, informasi tentang koperasi disampaikan langsung oleh pengurus, system bagi hasil yang lebih menguntungkan dibandingkan system bunga dan tidak menerapkan system bunga. Berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota seperti:
2. Keputusan seorang anggota KPSS Bakti Huria Syariah dalam memilih dan mempercayai lembaga KSPSS Bakti Huria Syariah sebagai lembaga tabungan yang dapat menguntungkan kedua belah pihak, pengambilan modal usaha yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota yang membawa kesejahteraan bagi anggotanya. Dibuktikan nilai Sig. untuk pengaruh (parsial) X terhadap Y adalah sebesar  $0,017 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,428 > 1,660$ . Dalam kriteria pengaruh yang kuat dengan perhitungan regresi *R Square output model summary*, besar sumbangan *R Square* adalah 0,057 sama dengan 57%.

#### B. Saran

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

1. Kepada KSPPS Bakti Huria Syariah disarankan agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan kepada anggota agar anggota tidak ragu untuk mempercayakan keungannya pada KPSS Bakti Huria Syariah.
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan bisa melakukan penelitian mendalam dengan objek ataupun sudut pandang berbeda lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota baik itu melalui pengukuran yang berbeda menggunakan kualitas pelayanan menurut ahli lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Fauziyyah, F. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.*
- FITRATUNNISA, F. (2022). *PERSEPSI MASYARAKAT PADA PRODUK PEMBIAYAAN DI KOPERASI SIMPAN PINJAM BAKTI HURIA SYARIAH KABUPATEN LUWU UTARA* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo)
- Hani'in, U., & Santosa, H. (2022). *Pengaruh Pelayanan, Produk Pembiayaan, dan Persepsi Nasabah Terhadap Minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Samara.* *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3676-3680.
- Hayati, I., & Handika, W. (2021). *Pengaruh Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Anggota Koperasi Syariah* 212. *Jurnal Internasional Ilmu Islam dan Sosial (Isos)* , 1 (3), 83-88.
- Jannah, M., Rasti, A., Ramadaeni, N., & Yulanda, A. R. (2022). *Makalah Pengertian Koperasi, Koperasi Syariah dan UMKM.*
- Kadir, A. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tngkat Bagi Hasil Terhadap Keputusan Anggota Koperasi Slmpnan Pinjam Pembiayaan Syariah.* *Kordinat: Jurnal Komunikasi antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 22(1): 1-13.

- Laili, N. (2019). *Analisis Persepsi Masyarakat Kecamatan Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai Tentang Produk Pembiayaan Bank Syariah* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Maryadi, M. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Multi Niaga Makassar. AKMEN Jurnal Ilmiah*, 9(4).
- Nurchayyo, A., & Solekah, N. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (studi pada koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(4), 1421-1433.
- Putri, B. H., Majid, M.N., dan Nengsih, T.A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah dengan Religuitas Sebagai Variabel Moderating (Studi pada BMT Bina Insan Sejahterah Kota Jambi). *Ekonomi: journal of economics anda business*, 8(1):702-208.
- Setyawan, D. B., & Fauzia, I. Y. (2020). [JAFUNG] *Koperasi Syariah di Indonesia Perspektif Maqashid Al-Shariah (Vol. 1, No. 1)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Suarni, A., & Sulastri, S. (2018). ANALISIS PENGAKUAN PENDAPATAN DAN BEBAN BERDASARKAN PSAK NO. 27 PADA KSP SYARIAH AL-IKHLAS KABUPATEN TAKALAR. *Jurnal Ar-Ribh*, 1(2)

- Suarni, A., Kasim, MN, & Febriana, A. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGADAIAN SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KOTA MAKASSAR. *Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah* , 6 (2), 68-77.
- Suprihati, S., Sumadi, S., & Tho'in, M. (2021). *Pengaruh Religiusitas, Budaya, Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Koperasi Syariah*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 443-450.
- Taftazani, S. (2021). *PENGARUH PELAYANAN TERHADAP PEMBIAYAAN SYARIAH PADA KOPERASI PASAR SYARIAH ULUL ALBAB JALAN PASIR PUTIH DESA TANAH MERAH KECAMATAN SIAK HULU KABUPATEN KAMPAR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Thoharudin, M., Suriyanti, Y., dan Amirul Huda, F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kalbar Syariah Cabang Sintang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 6(2), 100-115.
- Tobing, A. S. L. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Profit Sharing Terhadap Minat Menabung Anggota Koperasi Syariah Surya Teladan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Utomo, D. P., Jailani, H., & Cahyati, R. A. (2021). *Pengaruh Motivasi Menghindari Riba dan Pengetahuan Produk Koperasi Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nur Hayyu Ambara NTB*. *IQTISHADUNA*, 12(2), 161-170.

Vienty, V. R., Haidar, K., & Permatasari, I. (2022, July). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Lantabur Samarinda. *In Educational Studies: Conference Series* (Vol. 2, No. 1, pp. 103-111).

Kasim, M. N., & Suarni, A. Pengaruh Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Produk Pegadaian Syariah Kota Makassar. *Journal of Islamic Economic Scholar*, 4(2),84-88.



## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN KSPPS BAKTI HURIA SYARIAH CABANG MALLENGKERI

##### DATA RESPONDEN

Petunjuk:

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda centang (√)

1. Jenis kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
2. Usia :  20-30 Tahun  
 31-40 Tahun  
 >40 Tahun
3. pekerjaan :  Karyawan Swasta  
 PNS  
 Wiraswasta  
 Lain-lain

Untuk pertanyaan 1-20 silahkan berikan tanda centang (√) pada kotak yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Kolom Penilaian:

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Netral (N)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

A. Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi dari KSPP Bakti Huria Syariah strategis dan dapat diakses dengan mudah.					
2	Media cetak dan elektronik dapat digunakan sebagai media promosi koperasi syariah					
3	Informasi tentang koperasi syariah disampaikan sendiri oleh pengurus koperasi syariah					
4	Sistem bagi hasil lebih menguntungkan dibandingkan dengan sistem bunga					
5	Koperasi syariah menerapkan sistem bagi hasil dan tidak menerapkan sistem bunga					
6	System bagi hasil dapat menjadi daya tarik masyarakat untuk menjadi anggota koperasi syariah					
7	Konsep koperasi syariah adalah produk pembiayaan yang bersyarat mudah dan cepat pemrosesannya.					
8	Informasi tentang koperasi syariah singkat dan jelas					
9	Dalam memproses transaksi, petugas selalu berkomunikasi					

	dengan baik kepada anggotanya.					
10	Koperasi syariah lebih dapat dipercaya dalam mengelola keuangan masyarakat					

### B. Keputusan Anggota

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	TTS
1	Keberadaan koperasi syariah dapat diterima oleh masyarakat					
2	Pengurus koperasi syariah tidak menyalahgunakan kepercayaan anggotanya					
3	Sosialisasi koperasi syariah mengedepankan pentingnya koperasi syariah dan keuntungan menjadi anggota koperasi syariah.					
4	Keinginan saya untuk melakukan tabungan di KSPB Bakti Huri muncul karena kepuasan atas layanan yang diberikan kepada saya.					
5	Pengurus koperasi syariah dapat dipercaya oleh masyarakat					
6	Produk-produk koperasi syariah menguntungkan kedua pihak (pengelola dan anggota)					
7	Koperasi syariah dapat membawa kesejahteraan bagi anggotanya					
8	System bagi hasil lebih sesuai dengan ajaran islam di bidang keuangan					
9	Layanan yang diberikan oleh KSPB Bakti Huri sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggotanya.					
10	Pemberian pembiayaan kepada modal usaha telah disesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh anggota.					

Styaka,D. Pandangan masyarakat terhadap koperasi syariah

<https://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/23881/12.%20Naskah%20Publikasi.pdf?sequence=12&isAllowed=y>

Ainun Sakinah L Tobing,A.S.L., Pengaruh kualitas pelayanan,Lokasi,dan Profit Sharing terhadap minat menabung anggota <http://repository.uinsu.ac.id/11280/>

Fauziyyah,F.R., Pengaruh Kualitas pelayanan pada koperasi simpan pinjam pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT dana Li mardhallah (Damar) semarang terhadap tingkat kepuasan anggota <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/8600/>





L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N



**LAMPIRAN 1**  
**HASIL ANALISIS DATA**



	Sig. (2-tailed)	.869	.003	.000	.003	.004		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.7	Pearson Correlation	.094	.288**	.376**	.340**	.231*	.562**	1	.403**	.292**	.452**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.353	.004	.000	.001	.021	.000		.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.8	Pearson Correlation	.116	.233*	.458**	.225*	.265**	.458**	.403**	1	.372**	.383**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.249	.019	.000	.024	.008	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.9	Pearson Correlation	-.065	.215*	.339**	.239*	.435**	.437**	.292**	.372**	1	.502**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.521	.032	.001	.017	.000	.000	.003	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.10	Pearson Correlation	-.153	.275**	.245*	.344**	.353**	.450**	.452**	.383**	.502**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.129	.006	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X_TOTAL	Pearson Correlation	.218*	.557**	.664**	.574**	.618**	.704**	.681**	.659**	.633**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y_TOTA L
Y.1	Pearson Correlation	1	-.071	.198*	.098	.068	.144	.013	.095	.040	.171	.453**
	Sig. (2-tailed)		.483	.048	.334	.504	.153	.900	.348	.691	.089	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	-.071	1	-.041	-.099	-.007	-.009	.233*	-.064	.010	.067	.266**
	Sig. (2-tailed)	.483		.684	.328	.948	.931	.019	.528	.925	.509	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.198*	-.041	1	-.091	-.002	.167	.032	.186	.056	.169	.438**
	Sig. (2-tailed)	.048	.684		.366	.987	.096	.751	.064	.578	.093	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.098	-.099	-.091	1	-.020	.317**	.015	.167	-.043	-.019	.349**
	Sig. (2-tailed)	.334	.328	.366		.847	.001	.884	.097	.668	.850	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.068	-.007	-.002	-.020	1	.200*	-.101	-.073	.166	.212*	.379**
	Sig. (2-tailed)	.504	.948	.987	.847		.046	.316	.471	.099	.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.144	-.009	.167	.317**	.200*	1	-.182	.348**	-.032	.111	.541**
	Sig. (2-tailed)	.153	.931	.096	.001	.046		.070	.000	.753	.273	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.013	.233*	.032	.015	-.101	-.182	1	-.159	-.043	.068	.230*
	Sig. (2-tailed)	.900	.019	.751	.884	.316	.070		.114	.668	.503	.021
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.095	-.064	.186	.167	-.073	.348**	-.159	1	-.055	-.017	.378**
	Sig. (2-tailed)	.348	.528	.064	.097	.471	.000	.114		.588	.865	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.040	.010	.056	-.043	.166	-.032	-.043	-.055	1	.097	.316**
	Sig. (2-tailed)	.691	.925	.578	.668	.099	.753	.668	.588		.337	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.171	.067	.169	-.019	.212*	.111	.068	-.017	.097	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.089	.509	.093	.850	.034	.273	.503	.865	.337		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_TOTAL	Pearson Correlation	.453**	.266**	.438**	.349**	.379**	.541**	.230*	.378**	.316**	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.021	.000	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## UJI RELIABILITAS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.802	.798	10

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.859	10

## UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82078351
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.078
	Positive	.046
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

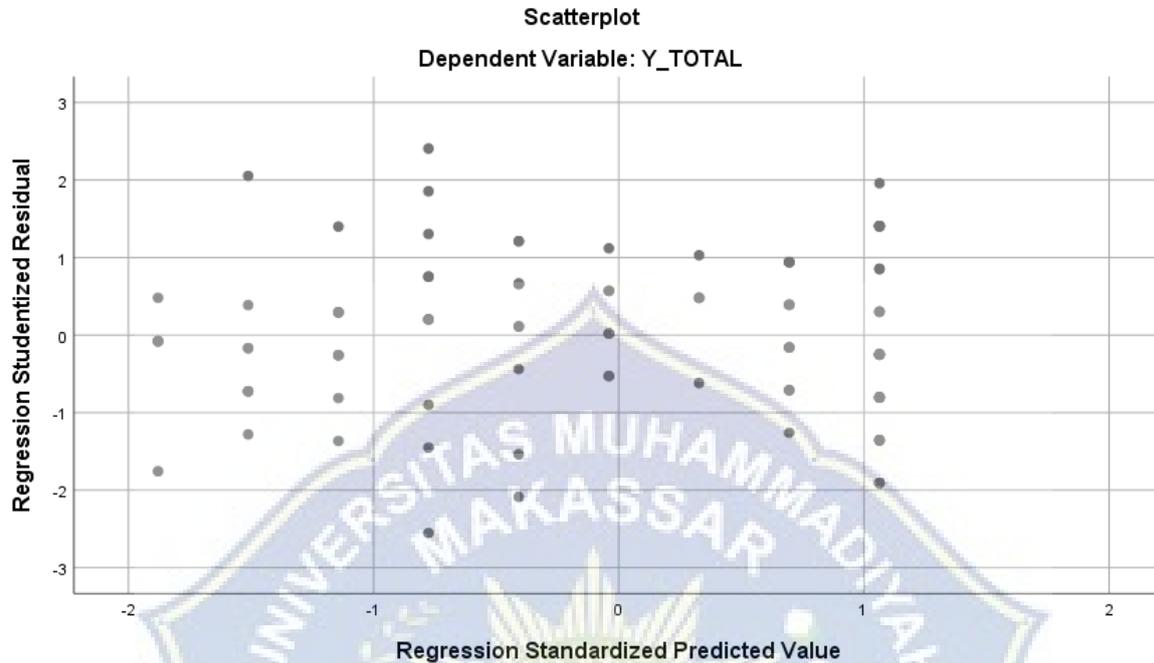
c. Lilliefors Significance Correction.

## UJI MULTI KOLINIERITAS

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	38.241	3.192		11.979	.000		
	X_TOTAL	.164	.068	.238	2.428	.017	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

## UJI HETEROSEDASTISITAS



## ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.750	1	19.750	5.897	.017 <sup>b</sup>
	Residual	328.210	98	3.349		
	Total	347.960	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kuitas Pelayanan

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.238 <sup>a</sup>	.057	.047	1.830

a. Predictors: (Constant), Kuitas Pelayanan

## UJI SIGNIFIKANSI PARSIAL UJI T

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.241	3.192		11.979	.000
	Kuaitas Pelayanan	.164	.068	.238	2.428	.017

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota





## LAMPIRAN 3 DOKUMENTAS



Foto di Latar KSPB Bakti Huria Syariah



Foto Bersama Pegawai KSPB Bakti Huria Syariah



Foto Bersama Anggota/Nasabah KSPB Bakti Huria Syariah



Foto Bersama Anggota/Nasabah KSPB Bakti Huria Syariah

## Surat Izin Penelitian dari LP3M UNISMUH Makassar


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@puismuh.ac.id

---

Nomor : 3729/05/C.4-VIII/II/1445/2024 26 February 2024 M  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 16 Sya'ban 1445  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 138/05/A.2-II/II/45/2024 tanggal 23 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : DEWI ANDANI  
 No. Stambuk : 10574 1101320  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Jurusan : Ekonomi Islam  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota dalam Memilih Pembiayaan KSPP Bakti Huria Cabang Mallengkeri"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 1 Maret 2024 s/d 31 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,  
  
 Dr. Mufi Arief Muhsin, M.Pd.  
 NBM 1127761

LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI

02-24

## Surat Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor : **6641/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
 Lampiran : - Walikota Makassar  
 Perihal : **Izin penelitian**

di-  
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3729/05/C.4-VIII/II/2024 tanggal 26 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **DEWI ANDANI**  
 Nomor Pokok : **105741101320**  
 Program Studi : **Ekonomi Islam**  
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
 Alamat : **Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MEMILIH PEMBIAYAAN KSPPS BAKTI HURIA SYARIAH MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **20 Maret s/d 20 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 20 Maret 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**  
 Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,  
 2. *Pertinggal*.

## Surat Keterangan Selesai Meneliti







Makassar, 28 Februari 2024

Nomor : 017KSPPS-BHS/MKS/E/II/2024  
Lamp : -

Kepada Yth  
**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
Di-  
Tempat

Perihal : Konfirmasi Permohonan Izin Penelitian

Assalamu'alaikum Wr.Wb,

Berdasarkan Surat Nomor : 4534/S.01/PTSP/2024 Tanggal 27 Februari 2024 perihal Permohonan izin Penelitian kepada Mahasiswa dibawah ini :

NIM	NAMA	PROGRAM STUDI
105741101320	Dewi Andani	Ekonomi Islam

Dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di KSPPS Bakti Huriyah mulai tanggal 28 Februari s/d 28 Maret 2024. Demikian Surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,  
**KSPPS Bakti Huriyah Syariah**

  
**Agus Sugiarto, SE**  
Direktur

☎ Phone : +62 411 841457

📍 Address : Jl.Malengkeri Raya No.34 Makassar

🌐 Website : www.baktihurka.co.id





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Dewi Andani  
Nim : 105741101320  
Program Studi : Ekonomi Islam

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Diryatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 20 Mei 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Nusriyah S. Hum, M.I.P.  
NBM. 964 591

## BIOGRAFI PENULIS



Dewi Andani panggilan Dewi lahir Sidomukti pada tanggal 08 Juli 2001 dari pasangan suami istri Bapak Ibnu Marjoko dan Ibu Kaseh Amin. Peneliti adalah anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Desa Patila Kecamatan Tana lili Kabupaten Luwu Utara, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 202 Patila lulus tahun 2012, SMPN 1 Bone-bone 2016, SMAN 4 Luwu Utara 2019, dan mulai tahun 2020 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Ekonomi Islam Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Ekonomi Islam Universitas Muhammadiyah Makassar