

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFISIENSI  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM JATI KARYA  
PANGKALPINANG**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**MERLIN**

**NIM : 2133032**

**Program Studi : Akuntansi Syariah**

**Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam**

**Kepada :**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK**

**BANGKA BELITUNG**

**2025**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173  
E-mail: [fsellainsasbabel2021@gmail.com](mailto:fsellainsasbabel2021@gmail.com)  
Website: [www.iainsasbabel.ac.id](http://www.iainsasbabel.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor: B- 678 /FS/B9/PP.00.9/06/2025

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari `Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Merlin  
NIM : 2133032  
Prodi : Akuntansi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efisiensi Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jati Karya Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 24 Juni 2025  
Dekan,  
  
Dr. H. Iskandar, M.Hum.  
NIP. 197305252006041003

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Merlin

Nim : 2133032

Program Studi : Akuntansi Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efisiensi Layanan Terhadap Kepuasan**

**Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jati Karya Pangkalpinang"** ini adalah asli

hasil karya atau penelitian sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah

diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun

serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau

pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam

naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam

karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar

saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, Mei 2025



Meilin



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH**

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173  
email: [stainbangkabelitung@kemenag.go.id](mailto:stainbangkabelitung@kemenag.go.id), [stain32\\_sasbabel@yahoo.co.id](mailto:stain32_sasbabel@yahoo.co.id) website:  
[www.stainbabel.ac.id](http://www.stainbabel.ac.id)

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal: Skripsi

Merlin

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

di Bangka

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

|               |                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama          | : Merlin                                                                                                                       |
| N I M         | : 2133032                                                                                                                      |
| Program Prodi | : Akuntansi Syariah                                                                                                            |
| Judul         | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efisiensi Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jati Karya Pangkalpinang. |

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I

NIP. 198208042009121006

Bangka, Juni 2025

Pembimbing II

Ratna Kusumadewi, M.A

NIP. 19940524201022029



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH**

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173  
email: [stainbangkabelitung@kemenag.go.id](mailto:stainbangkabelitung@kemenag.go.id), [stain32\\_sasbabel@yahoo.co.id](mailto:stain32_sasbabel@yahoo.co.id) website:  
[www.stainbabel.ac.id](http://www.stainbabel.ac.id)

**NOTA DINAS PENGUJI**

Hal: Skripsi

Merlin

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

di Bangka

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka kami selaku penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

|               |                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama          | : Merlin                                                                                                                       |
| N I M         | : 2133032                                                                                                                      |
| Program Prodi | : Akuntansi Syariah                                                                                                            |
| Judul         | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efisiensi Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jati Karya Pangkalpinang. |

Telah layak diajukan kepada Jurusan Akuntansi Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Penguji I

(Dr. Tinggal Purwanto, M.S.I.)  
NIP. 198102022009011013

Bangka, 8 Juli 2025

Penguji II

(Himmatul Ulyah, M.A.)  
NIP. 198812052020122009





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung  
E-Mail: [humas@iainsasabel.ac.id](mailto:humas@iainsasabel.ac.id)  
Website: [www.iainsasabel.ac.id](http://www.iainsasabel.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: B- 95/ In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2025

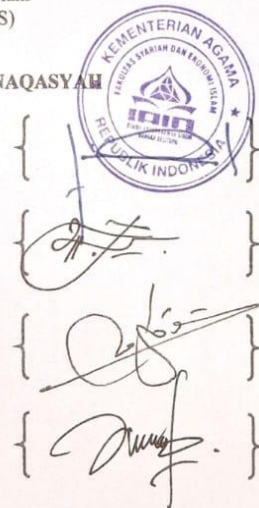
Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efisiensi Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jati Karya Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Merlin  
N I M : 2133032  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Akuntansi Syariah (AKS)

**DEWAN SIDANG MUNAQASYAH**

1. Dekan,  
Dr. H. Iskandar, M.Hum.  
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,  
Rizki, M.Ak.  
NIP. 198911162018011002
3. Penguji I,  
Dr. Tinggal Purwanto, M.S.I.  
NIP. 198102022009011013
4. Penguji II,  
Himmatul Ulyah, M.A.  
NIP. 198812052020122009



telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 26 Juni 2025, dengan nilai B (84,8) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Akun.

## **HALAMAN MOTO**

“Berharaplah kepadaku, Niscaya Aku Perkenankan Harapanmu Sekalian”

(QS. Almkmin: 60)

“Tidak masalah apabila berjalan lambat, asalkan anda tidak pernah berhenti  
usaha”

Confucius

“Pantang Menyerah Sebelum Berhasil”

Merlin

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang telah di berikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti usaha serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk Karya sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk :

1. Selaku orang tua saya yaitu Alm. Bapak Marehan dan Ibu Nulaiha. Terimakasih telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dan penuh cinta serta memberikan doa yang tidak ada putusnya dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan saya sehingga saya mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Tak kalah pentingnya orang tua kedua saya yaitu Bapak Nardi dan Ibu Sutina yang selalu memberikan semangat serta kepercayaan di setiap perjalanan yang saya tempuh. Kehadiran dan perhatian kalian menjadi sumber kekuatan saya. Terimakasih atas cinta, doa dan dukungan yang telah di berikan.
3. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I dan Ibu Ratna Kusumadewi, M.A. Terimakasih atas segala bimbingan, Ilmu dan dukungan yang telah di berikan selama proses penyusunan skripsi, semoga menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya dan membawa keberkahan di dunia maupun di akhirat.



4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Satrio Wijaya atas dukungan, pengertian dan ketenangan yang selama ini di berikan, Semoga Allah mempermudah niat baik untuk ke jenjang berikutnya.
5. Kepada keponakan-keponakanku tercinta, Zizi, Shanum, Rafasya, dan Adam terimakasih atas segala kelucuan dan penghangat hati di tengah kesibukan. Semoga kalian tumbuh bahagia dan sehat selalu.
6. Terimakasih Juga untuk sahabat terbaik, Ocy, Friska, Rasti, Erni dan Fina yang selalu memberikan tawa kehadiran kalian telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup saya. Semoga Persahabatan ini tetap terjaga dan selalu diberkahi.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFISIENSI LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM JATI KARYA PANGKALPINANG**

**Merlin**

**2133032**

**Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

**Institut Agama Islam Negeri**

**Syaikh Abdurrahman Siddik**

**Bangka Belitung**

**Abstrak**

Koperasi merupakan suatu organisasi ekonomi yang di miliki oleh sekelompok orang dan di jalankan untuk mencapai tujuan bersama. Koperasi merupakan salah satu bagian dari susunan perekonomian di negara Indonesia maka koperasi memiliki peran dalam mensejahterakan ekonomi anggota. Kepuasan anggota di koperasi simpan pinjam tentunya sangat bernilai bagi badan koperasi. Kualitas Layanan dan efisiensi layanan merupakan dua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi simpan pinjam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan efisiensi layanan terhadap kepuasan anggota koperasi simpan pinjam jati karya Pangkalpinang. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), efisiensi layanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan anggota ( $Y$ ).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada anggota koperasi simpan pinjam jati karya Pangkalpinang sebanyak 89 Anggota. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik sampel random sampling dan memperoleh sampel sebanyak 89 responden dengan pengukuran skala likert. Data diperoleh dengan melalui program SPSS versi 25.0 dengan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung} (2,17) > t_{tabel} (1,66)$  atau nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,05$ . 2) Pengaruh efisiensi layanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $(7,802) > t_{tabel} (1,66)$  dan nilai signifikansi sebesar sebesar  $0,000 < 0,05$ . 3) Pengaruh kualitas pelayanan , dan efisiensi layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $f_{hitung} (109.933) > f_{tabel} 3,10$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Efisiensi Layanan dan Kepuasan Anggota



## **KATA PENGANTAR**

*Allhamdulillah*, puji Syukur kehadiran Allah SWT. Berkat Rahmat dan karunia-Nya kita semua diberikan kesempatan menimba ilmu serta atas izin Nya penyusunan proposal Skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan ilmu tanpa iman sampai ke zaman dengan kecanggihan teknologi seperti saat ini.

Penulisan proposal skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan efisiensi layanan terhadap kepuasan pelanggan pada koperasi simpan pinjam jati karya pangkal pinang. Penulis menyadari penyelesaian proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., Selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Ibu Kiki Listari M,M, Penasehat Akademik
4. Bapak Dr.Rahmat Ilyas, M.S.I, Selaku Pembimbing I
5. Ibu Ratna Kusumadewi,M.A, Selaku Pembimbing II



6. Bapak Dr.Rahmat Ilyas, M.S.I, Selaku Penguji I
7. Ibu Ratna Kusumadewi,M.A, Selaku Penguji II
8. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
9. Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Jati Karya Pangkal Pinang
10. Rekan-rekan seperjuangan, yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan kesempurnaan skripsi di masa mendatang.

Bangka, 17 Juni 2025



Merlin  
NIM 2133032

## DAFTAR ISI

|                                      |              |
|--------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>           | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN BEBAS PLAGIASI .....</b>  | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>       | <b>ii</b>    |
| <b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>    | <b>iii</b>   |
| <b>NOTA DINAS PENGUJI .....</b>      | <b>iv</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>      | <b>v</b>     |
| <b>HALAMAN MOTO .....</b>            | <b>vi</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>      | <b>vii</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                  | <b>x</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>           | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>               | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR TEBEL .....</b>            | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>           | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>         | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I Pendahuluan.....</b>        | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Masalah .....      | 1            |
| B. Rumusan dan Batasan Masalah ..... | 6            |



|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| A. Tujuan Penelitian .....                                      | 6         |
| B. Kegunaan Penelitian .....                                    | 7         |
| C. Sistematika Pembahasan .....                                 | 8         |
| <b>BAB II Landasan Teori .....</b>                              | <b>9</b>  |
| A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Variabel..... | 9         |
| B. Hubungan Antar Variabel .....                                | 14        |
| C. Kerangka Pikir Penelitian .....                              | 15        |
| D. Landasan Teoritis .....                                      | 16        |
| E. Hipotesis .....                                              | 29        |
| <b>BAB III Metode Penelitian.....</b>                           | <b>31</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                                       | 31        |
| B. Data dan Jenis Data .....                                    | 31        |
| C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....                   | 32        |
| D. Definisi Operasional Variabel .....                          | 34        |
| E. Desain dan Model Penelitian .....                            | 36        |
| F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran .....              | 37        |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....                                | 38        |
| H. Validitas Dan Reliabilitas .....                             | 39        |
| I. Analisis Data.....                                           | 40        |
| <b>BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....</b>             | <b>45</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                                        | 45        |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| 1. Deskripsi Subjek .....                    | 45        |
| 2. Uji Validitas .....                       | 47        |
| 3. Uji Reliabilitas .....                    | 48        |
| 4. Uji Asumsi Klasik.....                    | 49        |
| a. Uji Normalitas .....                      | 49        |
| b. Uji Multikolinearitas .....               | 50        |
| c. Uji Heteroskedastisitas .....             | 51        |
| 5. Analisis Regresi Linear Berganda.....     | 53        |
| 6. Pengujian Hipotesis.....                  | 54        |
| a. Uji Simultan (F) .....                    | 54        |
| b. Uji Parsial (T).....                      | 55        |
| c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 57        |
| B. Pembahasan .....                          | 58        |
| <b>BAB V Penutup .....</b>                   | <b>62</b> |
| A. Kesimpulan.....                           | 62        |
| B. Saran.....                                | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                        |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                              |           |



## DAFTAR TABEL

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel.....                | 35 |
| Tabel III. 2 Pengukuran Skala Likert.....                     | 38 |
| Tabel IV. 1 Jenis Kelamin.....                                | 45 |
| Tabel IV. 2 Usia .....                                        | 46 |
| Tabel IV. 3 Pekerjaan.....                                    | 46 |
| Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas .....                         | 47 |
| Tabel IV. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....                       | 48 |
| Tabel IV. 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....                 | 51 |
| Tabel IV. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....               | 52 |
| Tabel IV. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....         | 53 |
| Tabel IV. 10 Hasil Uji Simultan (F).....                      | 55 |
| Tabel IV. 11. Hasil Uji Parsial (T).....                      | 56 |
| Tabel IV. 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian..... | 15 |
| Gambar IV.1 Grafik Histogram .....         | 50 |
| Gambar IV.2 P-Plot.....                    | 50 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Observasi

Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian

Lampiran 5. Kuesioner

Lampiran 6. Tabulasi Data Responden

Lampiran 7. Hasil Output SPSS

Lampiran 8. Dokumentasi