

**PENGARUH JENIS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT
ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTA
GAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar
Program Magister Manajemen**



Oleh

**UNTUNG
NPM : 21710015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH JENIS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT
ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTA
GAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS



Oleh

**UNTUNG
NPM : 21710015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

**PENGARUH JENIS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT
ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTA
GAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**Tesis Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Metro Untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Magister Manajemen**

Oleh

**UNTUNG
NPM : 21710015**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Untung, 2023. Pengaruh Jenis Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, M.Si. Pembimbing (2) Dr. Suharto, SE., M.M, C.R.B.C

Kata Kunci: Hasil Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam, yang mana memiliki visi dan misi yang ingin dicapai oleh Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Sebagai suatu lembaga, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) pasti mempunyai beberapa simpanan anggota. Pada KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah terdapat simpanan anggota yang terdiri dari dua simpanan yang pertama simpanan pokok (simpok) dan yang kedua simpanan wajib (siwajib) kedua simpanan ini sering terjadi masalah misalnya pada simpanan pokok yang tertunda dan pembayaran simpanan wajib yang macet. Pelayanan simpanan anggota adalah faktor utama dalam mendorong tercapainya visi dan misi tersebut.

Populasi sebanyak 637 orang dengan sampel yang digunakan sebanyak 40 responden. Pengambilan data ini dengan menggunakan kuisioner sebagai alat bantu penelitian. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Ada pengaruh signifikan antara produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. 2) Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. 3) Berdasarkan hasil uji F dengan perhitungan SPSS dimana nilai F menunjukkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah. Koefisien nilai R menunjukkan besar derajat keeratan pengaruh antara produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah tergolong kategori kuat.

ABSTRACT

Untung, 2023. The Effect of Product and Service Quality on Member Satisfaction of KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah National Branch, City of Gajah, Central Lampung Regency. Thesis. Muhammadiyah Metro University Master of Management Study Program. Advisor (1) Dr. Bambang Suhada, M.Si Advisor (2) Dr. Suharto, SE., M.M, C.R.B.C

Keywords: Product, Service Quality and Member Satisfaction

The Savings and Loans and Sharia Financing Cooperative (KSPPS) is a cooperative engaged in the savings and loan sector, which has a vision and mission to be achieved by the Sharia Savings and Loans Cooperative (KSPPS). As an institution, the Savings and Loans and Sharia Financing Cooperative (KSPPS) definitely has some members' savings. At KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah National Branch of Gajah City, Central Lampung Regency, there are members' savings consisting of two deposits, the first principal savings (simpok) and the second mandatory savings (siwajib). stagnant mandatory deposit payments. Member saving services are the main factor in driving the achievement of this vision and mission.

The population is 637 people with a sample of 40 respondents. Retrieval of this data by using a questionnaire as a research tool. The results of the analysis obtained in this study are as follows: 1) There is a significant influence between products on the satisfaction of KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah National Branch, City of Gajah, Central Lampung Regency. 2) There is a significant influence between the quality of service on the satisfaction of members of the KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah National Branch of the City of Elephants, Central Lampung Regency. 3) Based on the results of the F test with SPSS calculations where the F value indicates that there is a joint effect between product and service quality on the satisfaction of members of the KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah National Branch of Gajah City, Central Lampung Regency. The coefficient of the R value indicates the degree of closeness of influence between product and service quality on member satisfaction of the KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah National Branch of the City of Elephants, Central Lampung Regency, which is classified as a strong category.

PERSETUJUAN

Tesis oleh UNTUNG ini,
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diujikan.

Metro, 26 Maret 2023

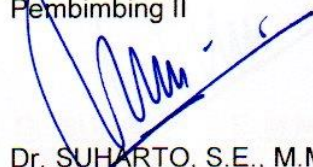
Pembimbing 1



Dr. BAMBANG SUHADA, M.Si
NIDN : 0004126401

Metro, 23 Maret 2023

Pembimbing II



Dr. SUHARTO, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN: 0228035801

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,



Dr. SUHARTO, S.E., M.M., C.R.B.C
NIDN: 0228035801

PENGESAHAN

PENGARUH JENIS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
CABANG KOTA GAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

oleh

UNTUNG
NPM : 21710015

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal 30 Maret 2023
Tim Penguji


Dr. BAMBANG SUHADA, M.Si..... Pembimbing I
NIDN : 0004126401


Dr. SUHARTO, S.E., M.M., C.R.B.C..... Pembimbing II
NIDN: 0228035801


Dr. MARHABAN SIGALINGGING, MM..... Penguji Utama
NIP. 19641204 199203 1 002

Menyetujui
Direktur Program Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. AGUS SUTANTO, M.Si
NIP. 19620827 198803 1 001

SURAT PERYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTA GAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH” merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 24 Januari 2023
Yang membuat pernyataan.

UNTUNG
NPM : 21710015



MOTTO

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ ۖ وَأُولَٰئِكَ هُمْ أُولُوا الْأَلْبَابِ ﴿١٨﴾

Artinya:

Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya, mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal. (QS. Az Zumar: 18)

“Bekerjalah sekuat tenaga untuk mencari uang sebanyak-banyaknya seolah-olah akan hidup seribu tahun lagi, dan beribadahlah dengan khusuk seolah-olah esok hari akan mati”

(Hadist: Al Utsaimin)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada:

1. Ibu dan Ayahku, yang telah mendidik, mengasuh dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang serta penuh pengorbanan sejak aku kecil hingga dewasa
2. Istri dan Anakku, yang telah banyak memberikan inspirasi, motivasi dan dorongan semangat serta menunggu dengan sabar atas keberhasilan studiku.
3. Saudara-saudaraku, yang selalu memberikan motivasi, dorongan dan dukungan semangat dan menantikan keberhasilan studiku
4. Rekan-rekan seperjuangan yang telah banyak membantu baik materiil maupun moril demi terwujudnya cita-citaku
5. Segenap jajaran yang ada di almamater tercinta Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberi bantuan sepenuhnya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Kemudian Shalawat beserta salam semoga terlimpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana (S2) Program Studi Manajemen Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini. Secara khusus pada kesempatan penulis menyampaikan kepada pembimbing yang telah mengarahkan penulis hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro, yang telah memfasilitasi proses perkuliahan sampai perkuliahan ini berakhir.
2. Dr. H. Agus Susanto, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C, selaku Kepala Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus sebagai pembimbing li dalam penulisan tesis ini.
4. Dr. Bambang Suhada, M.Si, sebagai pembimbing I dalam penulisan tesis, yang telah memberikan arahan, untuk penyempurnaan tesis ini.
5. Dr. Marhaban Sigalingging, M.M, selaku penguji utama
6. Seluruh Dosen dan staf pengajar serta tenaga adminitrasi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Kepala KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, yang telah memberikan data yang diperlukan untuk penyusunan tesis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan tesis ini karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang

membangun dari Bapak dosen pembimbing I, Bapak Dosen Pembimbing II, Bapak Dosen Penguji dan pembaca demi kesempurnaan penelitian ini.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan dengan harapan, semoga apa yang penulis lakukan ini akan membawa manfaat terkhusus bagi penulis maupun bagi rekan-rekan di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 24 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by several vertical strokes and a final horizontal stroke.

Untung



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 79/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : UNTUNG
NPM : 21710015
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

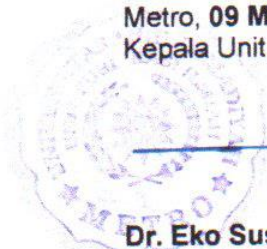
PENGARUH JENIS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL CABANG KOTA GAJAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamspaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 09 Mei 2023
Kepala Unit,



Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

alamat:

Ki Hajar Dewantara No.116
Kemulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

website: www.upi.ummetro.ac.id
email: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul	i
Lembar Logo	ii
Halaman Judul.....	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Moto	viii
Halaman Persembahan	ix
Kata Pengantar.....	x
Pernyataan Tidak Plagiat.....	xii
Surat Keterangan Uji Kesamaan (<i>Similarity Check</i>)	xiii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Ruang Lingkup Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	8
1. Manajemen Pemasaran	8
a. Pengertian Produk	9
b. Kualitas Produk	11
c. Indikator Kualitas Produk.....	12
1). Kinerja.....	12
2). Daya tahan.....	12
3). Reliabilitas	12
4). Estetika	13
2. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
b. Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan.....	15
1). <i>Tangible</i> (berwujud)	16
2). <i>Reliability</i> (kehandalan)	17
3). <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	17
4). <i>Assurance</i> (jaminan).....	17
5). <i>Emphaty</i> (empati)	17
3. Kepuasan Anggota.....	18
a. Pengertian Kepuasan Anggota.....	17
b. Faktor Mempengaruhi Kepuasan Anggota	19
c. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kepuasan Anggota	20
d. Indikator Kepuasan Anggota	20

1).	Kepuasan pelanggan keseluruhan	23
2).	Dimensi kepuasan pelanggan	23
3).	Konfirmasi harapan	23
4).	Niat beli ulang.....	23
5).	Kesediaan untuk merekomendasi.....	23
6).	Ketidak puasan pelanggan	23
B.	Hasil Penelitian yang Relevan	24
C.	Kerangka Pemikiran	25
D.	Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Rancangan Penelitian	28
B.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
C.	Variabel dan Definisi Operasional	31
D.	Instrumen Penelitian	32
E.	Metode Pengumpulan Data	36
F.	Teknis Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Deskripsi Umum Hasil Penelitian	40
B.	Deskripsi Khusus Hasil Penelitian	41
1.	Penyajian Data tentang Produk.....	41
2.	Penyajian Data tentang Kualitas Pelayanan	42
3.	Penyajian Data tentang Kepuasan Anggota	43
C.	Pengeujian Persyaratan Analisis	44
1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
2.	Uji Persyaratan Analisis	48
D.	Pengujian Hipotesis Penelitian	50
1.	Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) Produk terhadap Kepuasan Anggota	51
2.	Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota	52
3.	Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji-F) Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota	52
E.	Pembahasan	54
1.	Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Anggota	54
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota	56
3.	Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	59
BAB V PENUTUP		
A.	Simpulan	64
B.	Implikasi	64
C.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		69
RIWAYAT HIDUP		82

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
1. Jumlah Anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.....	4
2. Penelitian Yang Relevan	24
3. Jumlah Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.....	29
4. Kisi-Kisi Angket.....	33
5. Klasifikasi Data Skor Angket Produk Pada SPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.....	41
6. Klasifikasi Data Skor Angket Kualitas Pelayanan KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.....	42
7. Klasifikasi Data Skor Angket Kepuasan Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah.....	43
8. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Produk	44
9. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan	45
10. Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Anggota	45
11. Rangkuman Uji Homogenitas kelompok data variabel X_1 , X_2 dan Variabel Y dengan menggunakan Uji <i>Chi Square</i>	49
12. Rangkuman Uji Normalitas Data Variabel X_1 , X_2 dan Variabel Y dengan Menggunakan Uji Lilliefors	49
13. Rangkuman Uji Linieritas Data Variabel X_1 , X_2 dan Variabel Y dengan Menggunakan Tabel Anova	50
14. Coefficients Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji-t) Kompetensi Petugas terhadap Kualitas Pelayanan	51
15. Anova Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji-F) Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	52
16. Model Summary.....	53