

ABSTRAK

Untuk mengetahui sikap kognitif, afektif dan konatif terhadap kepuasan anggota *al-qardfu al-h{asanu* atas adanya penerapan denda pada KJKS Pilar Mandiri Surabaya, yang memperhatikan anggota untuk kaum dhuafa. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Sikap Anggota Pembiayaan *al-qardfu al-h{asanu* Dengan Adanya Penerapan Denda Terhadap Kepuasan Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Pilar Mandiri Surabaya”.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap kepuasan KJKS Pilar Mandiri Surabaya. Untuk mengetahui hal tersebut, populasi yang ada 182 anggota dan mengambil sampel sebanyak 65 anggota dengan rumus slovin dan error leven 10%, sedangkan untuk teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan wawancara. Dan untuk pengujian angket menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya teknik analisis datanya menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji F dan uji t).

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (Uji F) didapatkan F hitung sebesar 21,603 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi (0,000) lebih kecil dari (0,05), maka dapat dikatakan bahwa sikap kognitif, sikap afektif dan sikap konatif secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hasil pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t) didapatkan variabel sikap kognitif memiliki nilai t hitung 5,214 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% (sig=0,000) dan sikap afektif memiliki nilai uji t hitung 2,573 dengan tingkat signifikan yang hasilnya kurang dari 5% (sig=0,000), sedangkan untuk sikap konatif memiliki nilai uji t hitung -1,933 dengan tingkat signifikan yang hasilnya lebih dari 5% (sig=0,058).

Hal ini berarti variabel sikap kognitif (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Pada variabel sikap afektif (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Dan pada variabel sikap konatif (X_3) dengan kepuasan anggota (Y) nilai t hitung yang dihasilkan -1,933 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan lebih dari 5% (sig=0,058). Hal ini berarti variabel sikap konatif (X_3) secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Adapun variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota adalah sikap kognitif dan sikap afektif.

Kata Kunci : Sikap Kognitif, Sikap Afektif, Sikap Konatif dan Kepuasan