

**PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN
ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI
KASUS PADA ANGGOTA KSPPS MUAMALAH BERKAH
SEJAHTERA SURABAYA)**

SKRIPSI

Oleh
MUHAMMAD ROIS ABDULLAH
NIM : G04218045



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Muhammad Rois Abdullah dengan NIM. G04218045, menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan asli dan hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya dan juga bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan dalam mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya orang lain yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas serta dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama penulis di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar – benarnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran pada pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh.

Surabaya, 9 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



Muhammad Rois Abdullah

NIM. G04218045

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 30 Juli 2022

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Pembimbing,



Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si

NIP: 197311171998031003

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH SHARIA COMPLIANCE DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN ANGGOTA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA
ANGGOTA KSPPS MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA)

Oleh :

Muhammad Rois Abdullah

NIM: G04218045

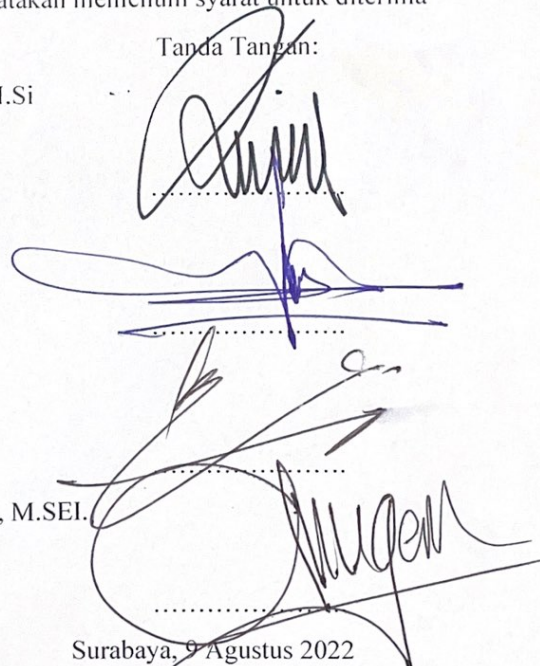
Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada

Tanggal 9 Agustus 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan:

1. Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si
NIP: 197311171998031003
(Penguji I)
2. Dr. Mustofa, S.Ag, M.E.I
NIP: 197710302008011007
(Penguji II)
3. Dr. Bakhrul Huda, Lc., M.E.I
NIP: 198509042019031005
(Penguji III)
4. Rianto Anugerah Wicaksono, S.T., M.SEI.
NIP : 198508222019031011
(Penguji IV)



Surabaya, 9 Agustus 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Rois Abdullah
NIM : G04218045
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail address : Roisabdullah000@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain
(.....)

yang berjudul :

PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP

LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI

VARIABEL *INTERVENING* (STUDI KASUS PADA ANGGOTA KSPPS

MUAMALAH BERKAH SEJAHTERA SURABAYA)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Desember 2022
Penulis

(Muhammad Rois Abdullah)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Sharia Compliance* Dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya) ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *sharia compliance*, *service quality*, dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 83 responden di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Untuk menganalisis menggunakan suatu alat analisis yakni SPSS V. 26.0. Metode analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinan, analisis jalur (*path analysis*) dan uji sobel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial *sharia compliance*, *service quality*, dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Kemudian juga terdapat pengaruh secara simultan antara *sharia compliance* dan *service quality* terhadap kepuasan anggota, serta terdapat pengaruh secara simultan antara *sharia compliance*, *service quality*, dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Selain itu terdapat pula pengaruh dari masing masing *sharia compliance*, dan *service quality* terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*. Dari penelitian tersebut diharapkan dapat mengembangkan faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota seperti citra, nilai dan kepercayaan.

Kata Kunci : *Sharia Compliance*, *Service Quality*, Kepuasan Anggota, Loyalitas Anggota

DAFTAR ISI

COVER DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
DECLARATION	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	13
BAB II	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 <i>Sharia Compliance</i>	15
2.1.2 <i>Service Quality</i>	18
2.1.3 Kepuasan Anggota	21
2.1.4 Loyalitas Anggota	24
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	42

3.4	Variabel Penelitian.....	44
3.5	Definisi Operasional	44
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.7	Data dan Sumber Data	50
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.9	Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.9.2	Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.9.3	Uji Hipotesis	55
3.9.4	Analisis Koefisien dan Determinasi Berganda	56
3.9.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	56
3.9.6	Uji Sobel	60
BAB IV		63
4.1.	Deskripsi Umum Objek Penelitian	63
4.1.1	Gambaran Umum KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.....	63
4.1.2	Karakteristik Responden	69
4.2.	Analisis Data	69
4.2.1	Gambaran Distribusi Frekuensi Jawaban.....	73
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	80
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	84
4.2.4	Uji Regresi Linier Berganda	88
4.2.5	Uji Hipotesis	91
4.2.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97
4.2.7	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	99
4.2.8	Uji Sobel	104
4.3.	Pembahasan.....	107
4.3.1	Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya	108
4.3.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya	110
4.3.3	Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> dan <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.....	111

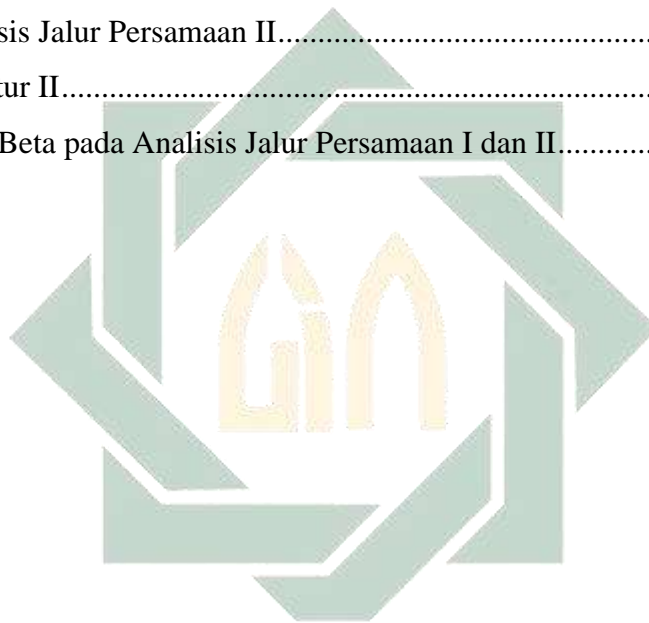
4.3.4 Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya	113
4.3.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya	117
4.3.6 Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera	120
4.3.7 Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> , <i>Service Quality</i> dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya...	122
4.3.8 Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Dengan Kepuasan Anggota Sebagai variabel Intervening.....	124
4.3.9 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Dengan Kepuasan Sebagai variabel Intervening	126
BAB V	129
5.1 Kesimpulan	129
5.2. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	137

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera .	7
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Aset, Volume Usaha dan SHU KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Tahun 2017-2021 (dalam rupiah).....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Proses Seleksi Sampel.....	43
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	45
Tabel 3. 3 Model Analisis Jalur	58
Tabel 3. 4 Substruktur I	59
Tabel 3. 5 Tabel Substruktur II	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan	72
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Sharia Compliance	73
Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Service Quality	75
Tabel 4. 8 Frekuensi Variabel Kepuasan	77
Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Loyalitas Anggota	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Sharia Compliance	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality.....	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4. 15 Uji Normalitas Persamaan I.....	84
Tabel 4. 16 Uji Normalitas Persamaan II.....	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan I.....	86
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan II	86
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan I.....	88
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan II.....	90

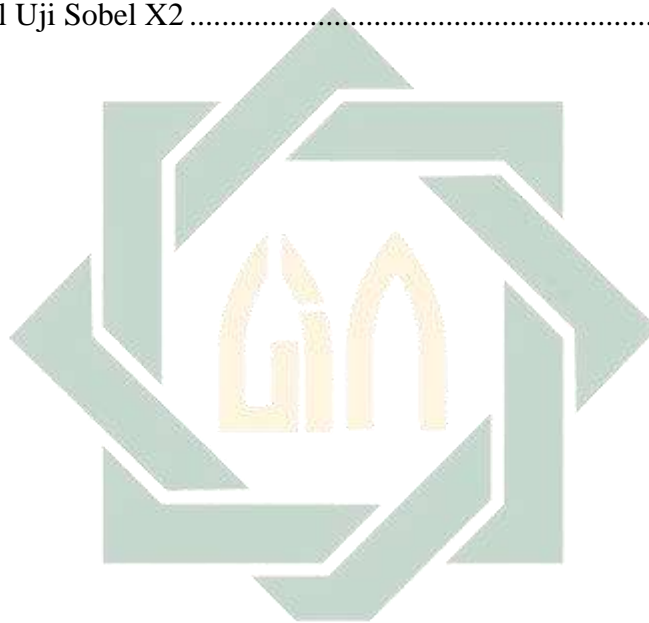
Tabel 4. 21 Hasil Uji t Persamaan I	91
Tabel 4. 22 Hasil Uji t Persamaan II	93
Tabel 4. 23 Hasil Uji F Persamaan I	95
Tabel 4. 24 Uji F Persamaan II	96
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan I	97
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan II	98
Tabel 4. 27 Analisis Jalur Persamaan I	99
Tabel 4. 28 Substruktur I	100
Tabel 4. 29 Analisis Jalur Persamaan II	101
Tabel 4. 30 Struktur II	102
Tabel 4. 31 Nilai Beta pada Analisis Jalur Persamaan I dan II	103



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera	66
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan I.....	87
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan II	88
Gambar 4. 4 Hasil Uji Sobel X1	105
Gambar 4. 5 Hasil Uji Sobel X2	106



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini memberikan dampak yang luas terhadap berbagai sektor, salah satunya pada sektor industri keuangan syariah. Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini tengah menunjukkan tren yang positif. Hal tersebut dapat terlihat dengan semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan syariah non bank yang mulai muncul dan memperlihatkan keberadaannya.

Salah satu lembaga keuangan syariah non bank adalah koperasi syariah. Koperasi syariah merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan badan hukum atau sekumpulan orang-orang yang prinsip, tujuan dan kegiatan usahanya berlandaskan pada syariat islam yaitu Al-Qur'an dan Sunnah (Sukmayadi, 2020). Perbedaan koperasi syariah dengan koperasi konvensional ialah apabila pada koperasi konvensional menerapkan sistem bunga sedangkan koperasi syariah menggunakan sistem bagi hasil/margin. Eksistensi koperasi syariah dirasa sangat penting dalam rangka kontribusi pada pemberdayaan ekonomi masyarakat dengan mendayagunakan modal yang ada untuk dijadikan sebagai pembiayaan yang dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat.

Koperasi syariah telah berganti nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS). Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri

Koperasi Dan Usaha Kecil Nomor 16/Per/M.KUKM/XI/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi, dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah (Kemenkopukm, 2015).

Perkembangan koperasi syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang baik. Meskipun masih dalam skala kecil jika dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lain, hal ini tetap merupakan tren yang positif. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UMKM, tercatat pada tahun 2019 jumlah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) di Indonesia sebanyak 4.046 unit atau 3,29% dari total keseluruhan unit koperasi nasional 123.048 unit dan pada tahun 2020 jumlahnya meningkat menjadi 4.169 unit dengan jumlah aset Rp. 17.628,16 Miliar (Bank Indonesia, 2020).

Masifnya pertumbuhan koperasi syariah pada saat ini menjadikan persaingan usaha semakin luas di mana mereka berlomba-lomba untuk menghadirkan penawaran yang terbaik. Untuk mengatasi hal itu para pelaku usaha dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif dan selalu berinovasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengatasi persaingan sehingga lembaga dapat berkembang dengan pesat. Ketika kebutuhan tercukupi maka pelanggan atau nasabah akan merasa percaya dan puas sehingga terbentuklah loyalitas pelanggan.

Menurut Oliver, loyalitas adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara berkelanjutan di masa yang akan datang, meskipun banyak penawaran yang dapat merubah perilaku nasabah (Paryanto, 2019). Loyalitas menjadi faktor yang signifikan untuk mempertahankan keberlangsungan suatu perusahaan karena memperoleh nasabah baru lebih membutuhkan biaya dan waktu yang banyak jika dibandingkan dengan mempertahankan nasabah yang ada. Loyalitas yang ditunjukkan dengan penggunaan suatu produk atau jasa secara berulang dalam jangka panjang, tidak hanya akan berdampak positif pada keberlangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan, akan tetapi juga dapat meningkatkan laba perusahaan. Dan juga secara tidak langsung loyalitas dapat dikatakan sebagai sarana pemasaran untuk memperoleh pelanggan baru, hal itu dikarenakan mereka memberikan rekomendasi perusahaan kepada orang lain. Untuk memperoleh nasabah yang loyal bukanlah hal yang mudah. Hal tersebut dikarenakan pada lembaga keuangan syariah relatif memiliki jenis produk dan jasa yang sama, sehingga diperlukan sesuatu yang memiliki nilai lebih untuk nasabah, bisa dari produk, jasa, pelayanan, dll.

Terdapat beberapa hal yang dapat membangun loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah, diantaranya yaitu *sharia compliance* (kepatuhan syariah) dan *service quality* (kualitas pelayanan).

Salah satu pilar untuk membangun loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah adalah *sharia compliance*, yaitu elemen penting bagi industri keuangan syariah untuk melaksanakan kegiatan baik dari segi

pengelolaan dan operasional sesuai dengan prinsip syariah. Pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah ini merupakan aspek pembeda antara lembaga keuangan syariah dengan konvensional. Tanpa kepatuhan syariah, nasabah akan kehilangan kepercayaan kepada lembaga keuangan syariah sehingga akan berdampak pada loyalitas nasabah, maka dari itu telah terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan syariah di lembaga keuangan syariah sehingga dapat menjamin pengamalan nilai-nilai syariah pada seluruh produk/jasa maupun kegiatannya. Salah satu bentuk kepatuhan syariah adalah tidak menerapkan sistem bunga karena mengandung riba. Dalam ajaran Islam, umat muslim dilarang untuk melakukan aktivitas atau transaksi yang mengandung riba. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Quran Surah Al Baqarah Ayat 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَخْحَبُطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ
 مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ
 وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ - ٢٧٥

Artinya :

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu

terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya” (275) (Kemenag, 2022).

Larangan riba dalam Islam tidak hanya merujuk pada Al Qur'an, melainkan juga hadits, sebagaimana Abu Sa'id dan Jabir berkata: Rasulullah bersabda :

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الدَّهَبُ بِالذَّهَبِ وَالْفِضَّةُ بِالْفِضَّةِ وَالْبُرُّ بِالْبُرِّ وَالشَّعِيرُ بِالشَّعِيرِ وَالتَّمْرُ بِالتَّمْرِ وَالْمِلْحُ بِالْمِلْحِ مِثْلًا بِمِثْلِ يَدًا يَدًا فَمَنْ زَادَ أَوْ اسْتَزَادَ فَقَدْ أَزَى الْأَجْدُ وَالْمُعْطَى فِيهِ سَوَاءٌ

Artinya : “ Dirwayatkan oleh Abu Said Al Khudri bahwa Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda, "Emas hendaklah dibayar dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, tepung dengan tepung, kurma dengan kurma, garam dengan garam, bayaran harus dari tangan ke tangan (cash). Barangsiapa memberi tambahan atau meminta tambahan, sesungguhnya ia telah berurusan dengan riba. Penerima dan pemberi statusnya sama (berdosa)." (Shahih Muslim no. 2971, dalam kitab Al-Masaqqah). (Ritena Yurita, 2019).

Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah *service quality*. Faktor ini sering diartikan sebagai perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual layanan. Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik, maka akan dapat membuat nasabah menjadi puas sehingga tumbuh menjadi loyalitas dan bahkan bisa menciptakan ketertarikan

kepada nasabah potensial. Begitupun sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang kurang atau buruk, maka nasabah akan merasa kecewa dan dapat beralih kepada perusahaan lain. Tingginya tingkat kualitas pelayanan juga tidak lepas dari peran internal perusahaan, terutama peran dari sumber daya manusianya (SDM). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi dalam jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum bisa membangun dan memperoleh reputasi atas pelayanan prima, dan kerap kali juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditunjukkan untuk memuaskan pelanggannya saat ini dan masa depan. Strategi ini relatif mahal dan tidak mendatangkan laba dalam waktu yang cepat, akan tetapi hasilnya akan diperoleh dalam jangka panjang dan dapat bertahan lama (Tjiptono, 2014). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci kesuksesan suatu perusahaan, terutama bisnis pada bidang jasa. Apabila pelanggan merasa puas maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Pada penelitian ini yang akan menjadi objek adalah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, yakni koperasi syariah yang memiliki visi menjadi koperasi yang sesuai prinsip syariah sebagai sarana bermuamalah masyarakat demi terwujudnya kehidupan yang penuh berkah dan sejahtera dalam ridha Allah. KSPPS ini berdiri sejak tahun 2008 dengan badan hukum No: 109/BH/XVI.37/2008 dan sampai sekarang masih dapat mempertahankan eksistensinya. Pada saat itu, koperasi ini didirikan atas

keprihatinan dari para pendiri karena maraknya rentenir atau bank titil yang berkeliaran di daerah Gayungan, Surabaya. Seperti yang kita ketahui, rentenir atau bank titil merupakan suatu usaha ekonomi yang termasuk kategori haram, sebab dinilai mengandung riba. Melihat hal itu, tergeraklah mereka untuk mendirikan suatu lembaga keuangan non-bank yang berbasis syariah.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada anggotanya, KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera telah mengupayakan beberapa komponen penting, diantaranya dengan memiliki tenaga kerja yang profesional dan berkompeten di bidangnya sehingga mampu mengetahui kebutuhan para konsumen. Ketika kebutuhan konsumen terpenuhi maka akan menciptakan kepuasan dan kepercayaan sehingga mampu membentuk loyalitas dari konsumen. Berdasarkan data laporan RAT KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera menunjukkan bahwa perkembangan jumlah anggota tiap tahunnya mengalami peningkatan. Seperti yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 1

**Perkembangan Jumlah Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera
Tahun 2017-2021**

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Anggota	391	494	626	693	751
Jumlah Kenaikan Anggota		103	132	67	58

Sumber : Laporan ART Tahun, 2017-2021. Data telah diolah kembali

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah anggota koperasi dari lima tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan meskipun penambahan anggota tiap tahunnya mengalami fluktuatif. Hal tersebut dapat didasari oleh tingkat kepercayaan yang besar oleh masyarakat atau anggota khususnya dari tahun ke tahun atau juga dapat didasari oleh loyalitas yang sudah dimiliki oleh anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Bertambahnya jumlah anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dari tahun ke tahun menjadikan transaksi antara anggota dengan koperasi juga semakin besar sehingga SHU yang diterima oleh tiap anggota juga semakin besar. Berikut adalah data perkembangan jumlah aset, volume usaha dan sisa hasil usaha.

Tabel 1. 2

Perkembangan Jumlah Aset, Volume Usaha dan SHU KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Tahun 2017-2021 (dalam rupiah)

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Aset	2.473.887.161	2.714.687.156	3.132.420.380	3.589.098.497	4.059.629.078
Volume Usaha	2.290.750.000	2.377.000.000	2.521.800.000	2.119.500.000	2.699.700.000
SHU	113.189.426	144.095.488	175.090.267	198.088.306	211.257.022

Sumber : Laporan ART Tahun, 2017-2021. Data telah diolah kembali

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan dari tahun 2017-2021 jumlah aset dan SHU yang dibagikan terus mengalami peningkatan. Sedangkan untuk jumlah volume usaha mengalami fluktuatif, di mana pada tahun 2020 jumlah volume kegiatan usaha mengalami penurunan

sebesar 16% dari tahun sebelumnya, hal tersebut terjadi dikarenakan adanya pandemi Covid-19 dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berimbas pada sektor keuangan. Dan juga pada tahun 2021 volume usaha yang diberikan dapat lebih dimaksimalkan jika dibandingkan dengan aset yang dimiliki.

Alasan peneliti melakukan penelitian pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera karena dalam kegiatan usahanya koperasi syariah ini menjalankan segala aktivitasnya dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah atau disebut dengan *sharia compliance* agar sesuai dengan syariat Islam. Hal tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Faiz, 2020) pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera bahwasannya anggota koperasi tersebut memberikan penilaian tertinggi pada atribut *hifdzu din* yang berarti para anggota merasa sangat puas terhadap kinerja KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dalam aspek *hifdzu din* atau bisa disebut dengan aspek kepatuhan syariahnya.

Begitupun juga dalam melaksanakan program kerjanya KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera selalu berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas yang memadai agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para anggota dan kemudian anggota merasa puas sehingga loyal terhadap koperasi. Beberapa bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera diantaranya (1) Memberikan pelayanan dengan metode jemput bola (*Pick up Service*) yaitu bentuk pelayanan yang memudahkan anggota untuk transaksi pencairan uang pembiayaan pada

lokasi/rumah anggota tersebut. (2) Pendaftaran anggota baru dapat dilakukan secara online. Namun dibalik pelayanan yang prima terdapat hal yang bisa diperbaiki untuk kedepannya yaitu dari segi fasilitas yaitu membuat ruang tunggu yang nyaman.

Selain itu, faktor yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti pada koperasi syariah ini adalah jumlah anggota yang semakin tahun semakin bertambah, hal tersebut mengindikasikan adanya kepuasan, kenyamanan ataupun kepercayaan oleh anggota sehingga tetap setia untuk menjadi anggota.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Ulfa, 2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan juga terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*.

Penelitian lain juga dilakukan oleh (Khiswaradewi, 2021) dengan judul “Pengaruh Etika, *Service Excellence* Dan *Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Peta Cabang Trenggalek Dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial etika, *service excellence* Dan *shariah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisa apakah *sharia compliance* dan *service quality* dilakukan oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera memiliki dampak terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan hal tersebut peneliti maka akan mengambil judul **“Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Apakah *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
2. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
3. Apakah *sharia compliance* dan *service quality* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
4. Apakah *sharia compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
5. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?

6. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
7. Apakah *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya?
8. Apakah *sharia compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*?
9. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
3. Untuk mengetahui besaran pengaruh *sharia compliance* dan *service quality* secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
7. Untuk mengetahui besaran pengaruh *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan anggota secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
8. Untuk mengetahui pengaruh *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.
9. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran terkait penelitian mengenai pengaruh *sharia compliance* dan *service quality* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening* dalam lembaga keuangan syariah, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan, evaluasi dan perbaikan kualitas bagi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota. Sehingga kedepannya pihak koperasi dapat memberikan kebijakan-kebijakan yang lebih baik kepada anggotanya sehingga meningkatkan loyalitas dan dapat memperluas nama baik pada masyarakat.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Sharia Compliance*

a. *Pengertian Sharia Compliance*

Sharia compliance adalah komitmen atau ketaatan manusia terhadap perintah atau larangan Allah berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits. Setiap tindakan atau kegiatan di muka bumi ini harus berdasarkan Al-Qur'an dan hadits. Demikian pula dalam kegiatan muamalah (ekonomi) juga menjadi subjek prinsip-prinsip syariah dari Al-Qur'an dan Hadist.

Sharia compliance adalah pemenuhan seluruh prinsip-prinsip syariah dalam semua kegiatan yang dilakukan sebagai wujud dari karakteristik lembaga itu sendiri, termasuk dalam hal ini lembaga keuangan syariah. Pendapat lain mengatakan bahwa kepatuhan syariah adalah kepatuhan kepada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam lembaga keuangan syariah (Hafizh, 2018).

Kepatuhan syariah merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berbasis pada prinsip-prinsip Islam karena aspek tersebut menyangkut pada karakteristik, integritas dan kredibilitas pada

lembaga tersebut. Tanpa kepatuhan syariah masyarakat akan kehilangan kepercayaan kepada lembaga keuangan syariah karena aspek ini merupakan pembeda antara sistem konvensional dengan syariah.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *sharia compliance* atau kepatuhan syariah adalah pemenuhan nilai-nilai syariah pada suatu lembaga keuangan syariah baik dalam produk, operasional dan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan fatwa DSN MUI sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah.

b. Mekanisme *Sharia Compliance*

Secara umum, konsep dasar fungsi kepatuhan berfungsi sebagai pelaksana dan pengelola risiko kepatuhan yang berkoordinasi dengan satuan kerja dalam manajemen risiko. Fungsi kepatuhan melakukan tugas pengawasan yang bersifat preventif dan menjadi pilar penting dalam pengelolaan dan operasional pada lembaga keuangan syariah

Terdapat dua konsep yang mendasari pelaksanaan pengawasan syariah secara internal pada lembaga keuangan syariah dalam konteks pemenuhan akuntabilitas secara horizontal transendental. Pertama, konsep *sharia review* harus dilakukan oleh DPS untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan syariah. Kedua, konsep internal *sharia review* lembaga keuangan syariah sebagai

salah satu fungsi internal audit pada lembaga keuangan syariah dalam menilai kesesuaian operasional dan transaksi dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa operasional lembaga keuangan syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, maka lembaga keuangan syariah harus memiliki institusi internal independen yang khusus dalam pengawasan kepatuhan syariah, yaitu DPS. DPS merupakan badan independen yang ditempatkan oleh DSN pada lembaga keuangan syariah yang anggotanya terdiri dari para ahli bidang Fiqh Muamalah dan memiliki pengetahuan umum dalam bidang perbankan (Jannah, 2019).

c. Dimensi *Sharia Compliance*

Sharia compliance merupakan salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah. Pilar ini yang menjadi pembeda antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai kepatuhan syariah di lembaga keuangan syariah. Indikator-indikator tersebut merupakan prinsip-prinsip umum yang menjadi acuan bagi manajemen Lembaga Keuangan Syariah dalam mengoperasikan lembaganya. Indikator-indikator tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip dan aturan syariah yang berlaku.
- 2) Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- 4) Lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan syariah.
- 5) Bisnis dan usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.
- 6) Terdapat dewan pengawas syariah sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional lembaga keuangan syariah (Sutedi, 2009).

2.1.2 *Service Quality*

a. *Pengertian Service Quality*

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas ialah tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan ialah perihal atau cara untuk melayani / kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan

dan layanan yang dirasakan (Tjiptono, 2016). Pendapat lain menjelaskan bahwa tentang *service quality* menurut Kotler dan Amstrong yaitu keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Indrasari, 2019).

Dari beberapa definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang didapatkan pelanggan sebanding dengan yang diharapkannya.

b. Dimensi *Service Quality*

Menurut Pasuraman *et al.*, dalam (Sulastri, 2017) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kesediaan para karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat (responsif) kepada para konsumen sehingga tidak membuat konsumen menunggu dengan alasan yang tidak jelas, serta menyampaikan informasi dengan tepat.

2) Keandalan (*reliability*)

Berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

3) Jaminan (*assurance*)

Kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman para konsumen terhadap perusahaan. Jaminan ini juga berarti bahwa para karyawan selalu memiliki sikap sopan santun dan menguasai pengetahuan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah konsumen.

4) Empati (*emphaty*)

Perusahaan memberikan perhatian yang bersifat individual kepada konsumen dan berusaha untuk memahami masalah para konsumen.

5) Bukti Fisik (*tangibles*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti, sarana dan prasarana yang memadai dan penampilan karyawan yang menarik.

2.1.3 Kepuasan Anggota

a. Pengertian Kepuasan Anggota

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai. Kepuasan yang dimaksud dalam hal ini adalah kepuasan pelanggan atau anggota. Menurut Kolter, kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Pendapat lain menurut Hasan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya (Daga, 2017).

Dari beberapa definisi di atas dapat diartikan bahwa kepuasan adalah respon yang ditunjukkan oleh pelanggan atas pelayanan yang mereka dapatkan, kemudian pelanggan akan membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya. Konsumen dapat dikatakan puas apabila kinerja (hasil) yang dirasakan lebih dari harapan, begitu pula sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas, apabila kinerja (hasil) yang dirasakan tidak memenuhi harapannya.

Pada dasarnya, salah satu tujuan utama perusahaan dalam hal ini perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, misalnya hubungan antar perusahaan dan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Rahmawati, 2021).

b. Dimensi Kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono indikator kepuasan pelanggan terdiri dari :

1) Kesesuaian Harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara kinerja (hasil) dengan yang didapatkan dengan harapan yang diinginkan.

2) Minat Berkunjung Kembali

Yaitu kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap produk atau jasa terkait.

3) Kesiediaan Merekomendasikan.

Yaitu kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa dari sebuah perusahaan yang telah mereka gunakan kepada keluarga atau teman menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti (Mira, 2019).

Ada empat metode yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. yaitu :

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap Perusahaan memberikan kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

b) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Yakni salah satu cara untuk memperoleh gambaran terkait kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.

c) Analisis Pelanggan Beralih (*Lost Customer Analysis*)

Sedapat mungkin perusahaan mencoba untuk menghubungi pelanggan yang telah beralih kepada perusahaan lain dengan maksud untuk memahami apa yang terjadi dan juga sebagai bahan evaluasi perbaikan untuk kedepannya.

d) Survey Kepuasan Pelanggan

Perusahaan perlu melakukan survey untuk mendapatkan tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

2.1.4 Loyalitas Anggota

a. Pengertian Loyalitas Anggota

Menurut Oliver loyalitas pelanggan/anggota adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara berkelanjutan di masa yang akan datang, meskipun banyak penawaran yang dapat merubah perilaku pelanggan. Pendapat lain dari Lovelock menyatakan bahwa loyalitas pelanggan/anggota adalah kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang dengan membeli dan menggunakan produk dan layanan secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan suka rela merekomendasikan produk dan layanan perusahaan tersebut kepada yang lain.

Loyalitas dalam islam digambarkan pada surat Al-An'am ayat 162, yakni sebagai berikut :

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ - ١٦٢

Artinya :

“Katakanlah: sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.” (162) (Kemenag, 2022).

Dalam hadis riwayat Abu Daud dan Tirmidzi juga digambarkan loyalitas sebagai berikut :

مَنْ أَحَبَّ لِلَّهِ وَأَبْغَضَ لِلَّهِ وَأَعْطَى لِلَّهِ وَمَنَعَ لِلَّهِ فَقَدْ اسْتَكْمَلَ الْإِيمَانَ

Artinya :

“Barangsiapa yang mencintai karena Allah, membenci karena Allah, memberi karena Allah dan tidak memberi pun karena Allah, maka sungguh telah sempurna imannya.” (HR Abu Dawud dan At-Tirmidzi)

Loyalitas anggota dapat didefinisikan sebagai pembelian suatu produk atau jasa secara berulang, teratur, dan konsisten dalam jangka waktu yang panjang terhadap suatu organisasi atau perusahaan, meskipun banyak penawaran dari perusahaan lain mereka akan tetap komitmen untuk menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan.

b. Dimensi Loyalitas Anggota

Loyalitas pelanggan / anggota menjadi ukuran yang dapat diandalkan untuk memperkirakan pertumbuhan penjualan suatu perusahaan. Hal-hal yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan diantaranya adalah retensi pelanggan dan total pangsa pelanggan. Untuk mengetahui manakah pelanggan yang loyal, maka dapat diukur dengan beberapa indikator berikut diantaranya:

1) Pembelian ulang secara teratur

Pelanggan melakukan pembelian berulang secara teratur (*makes regular repeat order*) merupakan ciri pelanggan yang loyal. Pada indikator ini loyalitas lebih mengacu pada perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian dalam jangka waktu panjang terhadap barang/jasa perusahaan yang dipilih.

2) Membeli diluar lini produk dan jasa

Membeli diluar lini produk dan jasa (*purchases across product and service lines*). Makna dari indikator ini adalah bahwasannya pelanggan yang loyal tidak hanya membeli satu macam produk saja, melainkan akan timbul keinginan untuk menggunakan produk/jasa yang lain dari perusahaan tersebut.

3) Merekomendasikan kepada orang lain

Merekomendasikan atau memberi saran kepada orang lain (*refers other*). Pelanggan yang loyal akan sukarela mereferensikan perusahaan kepada keluarga atau rekan-rekannya, karena mereka

sudah merasa puas atas produk / jasa yang didapatkan dari perusahaan tersebut.

4) Mendemonstrasikan kekebalan terhadap daya tarik dari pesaing

Mendemonstrasikan kekebalan terhadap daya tarik dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*). Makna dari indikator ini adalah bahwasannya pelanggan yang loyal tidak akan beralih ke produk lain atau produk pesaing yang sama karena mereka sudah merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan (Rahmawati, 2021).

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian mengenai loyalitas pada lembaga keuangan syariah, penulis telah melakukan analisis terhadap beberapa penelitian terdahulu yang diharapkan mampu menjadi landasan atau gambaran untuk menyusun penelitian ini dengan berbagai perbedaan maupun persamaan yang ada. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang dapat dijadikan sebagai referensi penelitian sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

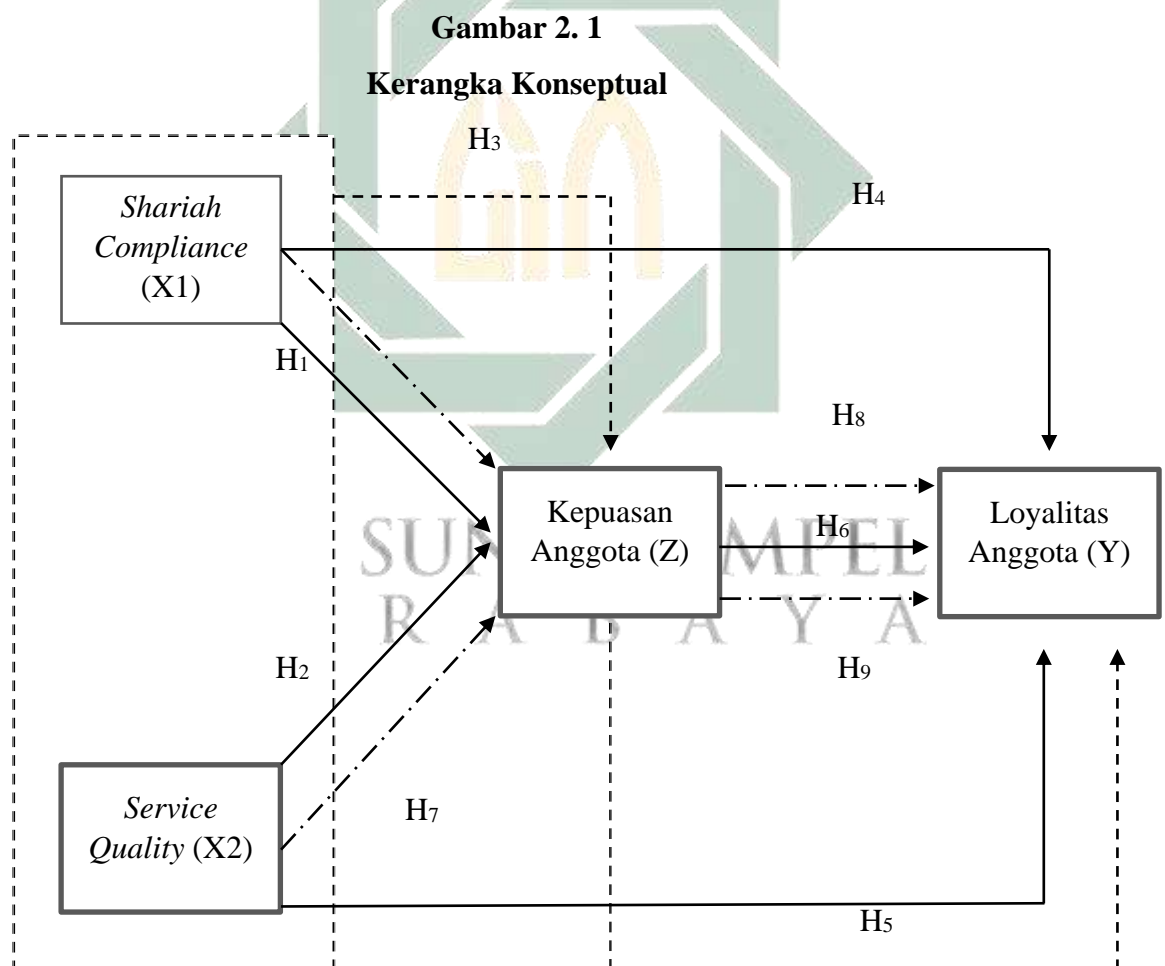
No.	Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ulil Abshor	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Kasus Bank BNI Syariah KCP Sragen)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah BNI Syariah KCP Sragen dan teknik sampling yang digunakan adalah teknik <i>probability sampling</i> jenis <i>simple random sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan juga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi kepuasan dan kepercayaan. Sedangkan variabel citra perusahaan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan juga citra perusahaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi kepuasan dan kepercayaan.	Menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, loyalitas nasabah sebagai variabel dependen dan kepuasan sebagai variabel <i>intervening</i> .	Penelitian ini tidak menggunakan kepatuhan syariah sebagai variabel independen.
2	Alviyan Nuviki	Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan total	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak	Menggunakan kepatuhan syariah dan	Penelitian ini tidak menggunakan

		Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPRS Amanah Ummah Kas UIKA Bogor)	responden sebanyak 100 nasabah BPRS Amanah Ummah Kas UIKA Bogor dan teknik sampling yang digunakan adalah <i>Purposive Sampling</i>	berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah	kualitas pelayanan sebagai variabel independen, loyalitas nasabah sebagai variabel dependen.	variabel mediasi (intervening).
3	Syafira Ulfa	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah)	Penelitian tersebut metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 98 nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.	Menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat dan kepuasan nasabah sebagai variabel <i>intervening</i> .	Penelitian ini tidak menggunakan kepatuhan syariah sebagai variabel independen
4	Lisa Aprin Riati	Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> dan <i>Shariah Compliance</i>	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan jumlah responden	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Service Quality dan Shariah Compliance</i> memiliki	Menggunakan <i>Service Quality dan Shariah Compliance</i>	Penelitian ini menggunakan Customer Satisfaction

		Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pembentuk <i>Customer Loyalty</i> (Studi Kasus Pada BPRS Al Salaam)	sebanyak 120 nasabah BPRS Al Salaam dan teknik sampling yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i>	pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> . Begitupun juga dengan <i>Customer Satisfaction</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i>	sebagai variabel independen.	sebagai variabel dependen.
5	Dina Amanda	Pengujian Kepuasan Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Antara Pengaruh Kepercayaan Dan Atribut Produk Tabungan Batara IB Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank Tabungan Negara, TBK Kantor Cabang Syariah Palembang)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syariah Palembang dan teknik sampling yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan, Atribut Produk Tabungan Batara IB dan Kepuasan berpengaruh secara positif terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara IB berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel Kepuasan memediasi Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara IB Terhadap Loyalitas Nasabah	Menggunakan Loyalitas Nasabah sebagai variabel dependen dan Kepuasan sebagai variabel <i>intervening</i> .	Penelitian ini menggunakan Atribut Produk Tabungan Batara IB sebagai variabel independen

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model pemikiran tentang bagaimana keterkaitan antara suatu konsep dengan konsep lainnya agar dapat memberikan gambaran terkait variabel-variabel yang akan diteliti. Adapun kerangka konseptual yang disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber : Data diolah, 2022

Keterangan :

X : Variabel Independen

Y : Variabel Dependen

Z : Variabel *Intervening*

—→ : Pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen

---→ : Pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen

-·-→ : Pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel *intervening*

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban tersebut hanya berdasarkan pada teori-teori dan belum berdasarkan fakta empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka hipotesis yang diajukan oleh penulis dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Anggota.

Sharia compliance merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya serta menjadikan fatwa DSN MUI dan Peraturan BI sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah baik dalam produk, operasional dan transaksi yang dilakukan. Apabila suatu lembaga keuangan syariah dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan tetap memenuhi komponen

sharia compliance, maka akan berdampak pada kepuasan nasabah yang semakin meningkat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kholifah, 2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H₁ = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

2. Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Anggota.

Kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan karena pelangganlah yang menjadi pelanggan produk atau layanan jasa (Ahmed dkk., 2017). Ketika perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan mereka akan kembali menggunakan produk atau jasa dan memberikan rekomendasi kepada orang lain terkait perusahaan tersebut.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anugrah, 2016) menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (kepuasan nasabah).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H₂ = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

3. Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Anggota.

Kepatuhan syariah merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berbasis pada prinsip-prinsip Islam. Tanpa kepatuhan terhadap prinsip syariah, lembaga keuangan syariah akan berpotensi ditinggal oleh para nasabah potensial dan pengguna jasa mereka. Kepercayaan nasabah.

Menurut Kotler, *service quality* mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hubungan ini terbentuk karena adanya dorongan dari kualitas untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Terciptanya hubungan dalam jangka panjang hal tersebut memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama kebutuhan para pelanggan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas (Mamang & Sopiah, 2013).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Riati, 2018) menunjukkan bahwa *sharia compliance* dan *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* dan *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_3 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* dan *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

4. Pengaruh *Sharia Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota.

Kepatuhan syariah adalah pemenuhan nilai-nilai syariah pada suatu lembaga keuangan syariah baik dalam produk, operasional dan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan fatwa DSN MUI sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah. Secara umum, nasabah yang menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dikarenakan mereka ingin melakukan transaksi yang sesuai dengan prinsip ekonomi islam.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahayu, 2018) menunjukkan bahwa *sharia compliance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_4 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

5. Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Anggota.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan (Tjiptono, 2016). Secara umum kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan, khususnya perusahaan dalam bidang jasa seperti KSPPS. Ketika layanan yang didapatkan lebih baik daripada layanan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas sehingga menumbuhkan sikap loyal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri, 2018) menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_5 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

6. Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota

Kepuasan anggota ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan anggota itu sendiri karena kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Anggota yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari, maka terciptalah loyalitas anggota (Indrasari, 2019).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Riananda, 2019) menunjukkan bahwa berpengaruh kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_6 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

7. Pengaruh *Sharia Compliance*, *Service Quality* Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

Kepatuhan syariah merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berbasis pada prinsip-

prinsip Islam. Tanpa kepatuhan terhadap prinsip syariah, lembaga keuangan syariah akan berpotensi ditinggal oleh para nasabah potensial dan pengguna jasa mereka.

Service quality merupakan suatu pengukuran nilai yang menyeluruh dari tingkat pelayanan yang baik. Menurut Griffin, apabila pelanggan memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan, maka pelanggan akan melakukan pemakaian ulang (*repeat customer*), bahkan mereka akan melakukan promosi *word of mouth* kepada keluarga, saudara dan teman, serta kebal terhadap penawaran kompetitor (Nikmah, 2020).

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah ketika melakukan pembelian jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu jasa. Ketika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas. Berdasarkan uraian yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_7 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

8. Pengaruh *Sharia Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel *Intervening*.

Kepatuhan syariah adalah pemenuhan nilai-nilai syariah pada suatu lembaga keuangan syariah baik dalam produk, operasional dan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan fatwa DSN MUI sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah. Dengan adanya kepatuhan syariah ini akan berdampak pada kepuasan nasabah karena mereka merasa bahwa segala aktivitas yang mereka lakukan telah sesuai dengan prinsip syariah sehingga berujung pada timbulnya sikap loyal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Asshawaf, 2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas nasabah bank syariah melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

H_8 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

9. Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel *Intervening*.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang didapatkan pelanggan sebanding dengan yang diharapkannya. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan berujung dengan meningkatnya loyalitas pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Munawaroh, 2021) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan pengaruh variabel *service quality* terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah

Sejahtera dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

H₁ = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif yaitu salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019).

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, memberikan penjelasan statistik, menunjukkan hubungan antara *sharia compliance*, *service quality* terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening* studi kasus pada anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni – Juli 2022, dengan mengambil tempat penelitian di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

Surabaya yang beralamat di Jl. Cipta Menanggal III A No.54-F, Menanggal, Kec. Gayungan, Kota Surabaya.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, sebanyak 751 anggota.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Garaika & Darmanah, 2019). Jenis teknik yang diambil adalah *Purposive Sampling* yakni teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Kriteria sampel yang akan digunakan harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Merupakan anggota yang pernah menggunakan produk pembiayaan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

Tabel 3. 1
Proses Seleksi Sampel

Kriteria	Jumlah
Merupakan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.	751
Merupakan anggota yang pernah menggunakan produk pembiayaan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera	487

Sumber : Database KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.
Data telah diolah 2022

Dalam menentukan besaran sampel yang diambil, peneliti menggunakan Rumus *Slovin* sebagai berikut (Priyono, 2016).

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Keterangan :

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel

Jumlah anggota yang pernah menggunakan produk pembiayaan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera lebih dari satu kali yaitu 487 anggota. Berikut adalah jumlah sampel yang diambil dengan tarif kepercayaan 90% (error 0,1) :

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$$n = 487 / (1 + 487 (0,1)^2)$$

$$n = 487 / 5,87$$

$$n = 82,96 \text{ dibulatkan menjadi } 83.$$

Dengan demikian, peneliti akan mengambil 83 anggota sebagai responden sampel.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas atau independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini diantaranya adalah *sharia compliance* (X₁) dan *quality service* (X₂)
2. Variabel terikat atau dependen (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas anggota (Y).
3. Variabel mediasi atau *intervening* (Z) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak bisa diamati dan diukur. Variabel *intervening* pada penelitian ini diantaranya adalah kepuasan (Z₁).

3.5 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono, definisi operasional adalah suatu atribut dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel-

variabel pada penelitian ini membutuhkan penjelasan lebih lanjut agar tidak ada kesulitan dalam memahaminya, berikut adalah penjelasannya :

Tabel 3. 2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item	Ukuran	Skala Ukur Variabel
<i>Sharia Compliance</i> (X1) (Sutedi, 2009)	Bisnis sesuai syariah	Produk dan layanan tidak terdapat indikasi riba, gharar, maysir, haram dan dzalim.	1	Ordinal	<i>Likert</i>
	Akad	Akad pada LKS sudah sesuai dengan prinsip syariah	2		
	Laporan keuangan	Laporan keuangan di LKS jujur dan transparan	3		
	Lingkungan kerja dan <i>corporate culture</i> sesuai syariah	Lingkungan kerja yang bernuansa islami	4		
	Dana zakat	LKS menjadi pengelola dana zakat, infaq dan sedekah	5		
	Dewan pengawas syariah	Seluruh aktivitas di LKS sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh DPS	6		
<i>Service Quality</i> (X2) Pasuraman, et al. dalam (Sulastri, 2017)	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Kecepatan karyawan dalam melayani nasabah. 2. Kesigapan karyawan dalam menanggapi permasalahan nasabah dan membantu menyelesaikannya	7, 8	Ordinal	<i>Likert</i>

	Keandalan (<i>reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. 2. Kemampuan karyawan dalam mencatat keseluruhan transaksi nasabah dengan cepat, benar dan akurat. 	9, 10		
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memiliki sikap sopan santun 2. Karyawan memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap produk atau jasanya sehingga mampu menjelaskan kepada nasabah dengan baik. 3. Lembaga Keuangan Syariah mampu menjamin keamanan dalam transaksi dan menjaga kerahasiaan informasi pribadi nasabah. 	11, 12, 13		

	Empati (<i>Emphaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga keuangan syariah memiliki karyawan yang dapat memberikan perhatian secara individu. 2. Memiliki jam pelayanan yang nyaman. 	14, 15		
	Bukti fisik (<i>Tangibel</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas fisik kantor yang baik dan memadai. 2. Karyawan berpenampilan rapi saat melayani nasabah (jam kerja). 3. Lembaga keuangan syariah memiliki sarana inormasi 	16, 17, 18		
Kepuasan (Z) Hawkins dan Lonney dalam (Tjiptono, 2014)	Kesesuaian Harapan	Produk dan layanan yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan	19	Ordinal	<i>Likert</i>
	Minat berkunjung kembali	Berminat berkunjung kembali karena produk dan pelayanan	20		
	Kesediaan merekomendasi	Menyarankan orang lain untuk menggunakan produk atau jasa LKS tersebut	21		
Loyalitas Anggota (Y) Griffin dalam (Rahmawati, 2021)	Pembelian Ulang	Nasabah akan selalu melakukan pembelian produk atau jasa secara berulang karena merasa bahwa LKS adalah solusi untuk mendapatkan produk	22	Ordinal	<i>Likert</i>

		atau jasa berbasis syariah.			
	Membeli antar lini produk atau jasa	Nasabah akan akan menggunakan produk atau jasa lain dari LKS yang sesuai dengan kebutuhannya selain produk yang telah dia gunakan saat ini	23		
	Merekomendasikan kepada orang lain	Nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain	24		
	Menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik pesaing	1. Nasabah akan tetap menggunakan produk dan jasa dari LKS walaupun telah mendapatkan tawaran produk baru dari lembaga lainnya. 2. Salah satu LKS akan menjadi pilihan utama nasabah dibandingkan lembaga lainnya.	25, 26		

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Validitas berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas ialah alat ukur dalam kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data kuesioner atau angket yang telah kita dapat setelah melakukan penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika

pertanyaan di dalamnya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018)

Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan metode korelasi pearson yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Kemudian untuk pengujian signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid (Purnomo, 2016).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data yang reliabel atau konsisten akan cenderung valid (Sugiyono, 2019). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang akan digunakan adalah dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* pada aplikasi SPSS. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$, Sebaliknya suatu variabel dinyatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$.

3.7 Data dan Sumber Data

3.7.1 Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber tanpa melalui perantara. Pada penelitian ini data primer berasal dari kuesioner yang akan dibagikan kepada anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera agar mendapatkan tanggapan anggota terhadap variabel yang diujikan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang bersumber dari tangan kedua atau sumber lain yang telah tersedia seperti jurnal, skripsi, ataupun penelitian terdahulu yang relevan dan telah dipublikasikan. Data sekunder dapat berfungsi sebagai dasar pemahaman agar bisa melakukan proses analisis dengan tepat. Pada penelitian ini data sekunder juga didapatkan dari pihak KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yaitu berupa data perkembangan anggota, aset, volume usaha dan pembiayaan yang tertera pada laporan ART.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

3.8.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan data, juga disebut angket atau

kuesioner, berisi daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis yang harus dijawab atau direspon oleh responden sesuai dengan persepsinya (Garaika & Darmanah, 2019). Metode kuesioner ini adalah metode tertutup yakni teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang telah ditentukan pilihan jawabannya. Dalam pengukurannya, penelitian ini menggunakan skala likert. Skala ini berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seseorang responden terhadap pernyataan tersebut. Kuesioner ini akan dibagikan pada anggota koperasi KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera yang memenuhi kriteria sampel.

3.8.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya-jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber atau sumber data. Wawancara ini dilakukan kepada pihak KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera terkait data untuk menyusun penelitian.

3.8.3 Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan informasi yang relevan dengan penelitian. Informasi didapatkan dari jurnal, skripsi, internet, dan sumber-sumber lain.

3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data disebut juga dengan pengolahan data dan penafsiran data. Tujuan analisa data adalah untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Kegiatan dalam analisis data adalah

mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2019).

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis jalur (*path analysis*) dan uji sobel. Namun sebelum itu diperlukan uji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kualitas kuesioner atau angket yang telah didapat serta melakukan uji penyimpangan asumsi klasik.

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear OLS (*Ordinary Least Square*) terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Regresi OLS mengasumsikan terdapat hubungan linier antara kedua variabel. Jika hubungannya tidak linier, regresi OLS bukan merupakan alat yang ideal untuk analisis penelitian dan ini diperlukan suatu modifikasi pada variabel atau analisis tersebut (Mardiatmoko, 2020). Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa uji asumsi klasik ini adalah uji yang berisikan beberapa syarat yang harus dipenuhi sebelum lanjut untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Tujuan uji asumsi klasik ialah untuk mendapatkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), maka untuk

mendapatkannya diperlukan serangkaian pengujian diantaranya yaitu, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam variabel regresi, baik dari variabel independen maupun dependen berdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan (kurva normal). Pada penelitian ini, untuk melakukan uji normalitas dilakukan pada program spss dengan uji *Kolmogrov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansi yang didapat $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai signifikansi yang didapat $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2018)

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dilakukan uji ini adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Pada penelitian ini, untuk mengukur multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Varian Inflation Factor*). Multikoliniearitas terjadi apabila nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* $< 0,1$. Sebaliknya

model regresi dikatakan bebas multikolinieritas apabila nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dilakukan pengujian ini adalah untuk menyelidiki apakah di dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada semua pengamatan. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, pada penelitian ini menggunakan uji spearman.

3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan perluasan dari regresi sederhana yang berfungsi untuk menganalisis hubungan satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini adalah kelanjutan dari uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Berikut ini adalah model persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini :

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

Z = Kepuasan Anggota

Y = Loyalitas Anggota

α = Koefisien Konstanta

β_1 = Koefisien regresi dari *sharia compliance*

β_2 = Koefisien regresi dari *service quality*

β_3 = Koefisien regresi dari kepuasan

X_1 = *Sharia compliance*

X_2 = *Service quality*

e = *Error Prediction*

3.9.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mendapatkan kesimpulan apakah hipotesis akan diterima atau ditolak. Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

a. Uji T (Parsial)

Uji t memiliki tujuan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara masing masing.

Pengujian ini dilakukan dengan uji t atau *t-test*, yaitu membandingkan antar t-hitung dengan t-tabel (Ghozali, 2018).

Dasar pengambilan keputusan untuk uji t ini ialah :

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b. Uji F (Simultan)

Uji F memiliki tujuan untuk menguji tingkat signifikan atau pengaruh dari variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan untuk uji F ini ialah :

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.9.4 Analisis Koefisien dan Determinasi Berganda

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menguji seberapa baik garis regresi menjelaskan datanya (*goodness of fit*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Nikmah, 2020).

3.9.5 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi berganda untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2018). *Path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat

variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen) (Neolaka, 2016).

Pada penelitian ini, penulis ingin menganalisis dan memastikan apakah terdapat pengaruh *Sharia Compliance* dan *Service Quality* terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*. Adapun langkah-langkah menguji analisis jalur adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menggambarkan persamaan struktural

Sesuai dengan kerangka konseptual, maka didapat tiga persamaan struktural yakni persamaan regresi yang memperlihatkan hubungan yang dihipotesiskan. Dua persamaan tersebut sebagai berikut:

$$Z = \beta_{zx1}X1 + \beta_{zx2}X2 + e1$$

$$Y = \beta_{yx1}X1 + \beta_{yx2}X2 + \beta_{yz}Z + e2$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Anggota

Z = Kepuasan Anggota

X1 = *Sharia Compliance*

X2 = *Service Quality*

β = Koefisien regresi

e = *Error Prediction*

β_{yx1} = Koefisien Jalur X1 terhadap Y

β_{yx2} = Koefisien Jalur X2 terhadap Y

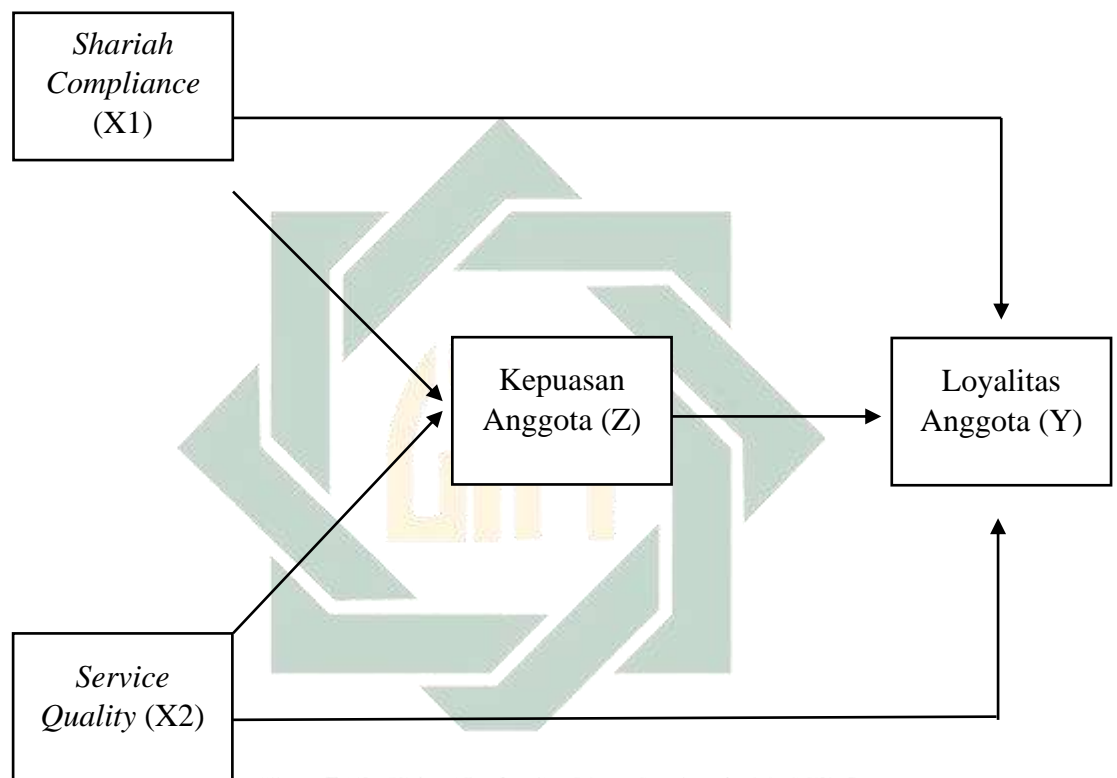
β_{yz} = Koefisien Jalur Z terhadap Y

β_{zx1} = Koefisien Jalur X1 terhadap Z

β_{zx2} = Koefisien Jalur X2 terhadap Z

Berikut adalah model analisis jalur pada penelitian ini :

Tabel 3. 3
Model Analisis Jalur



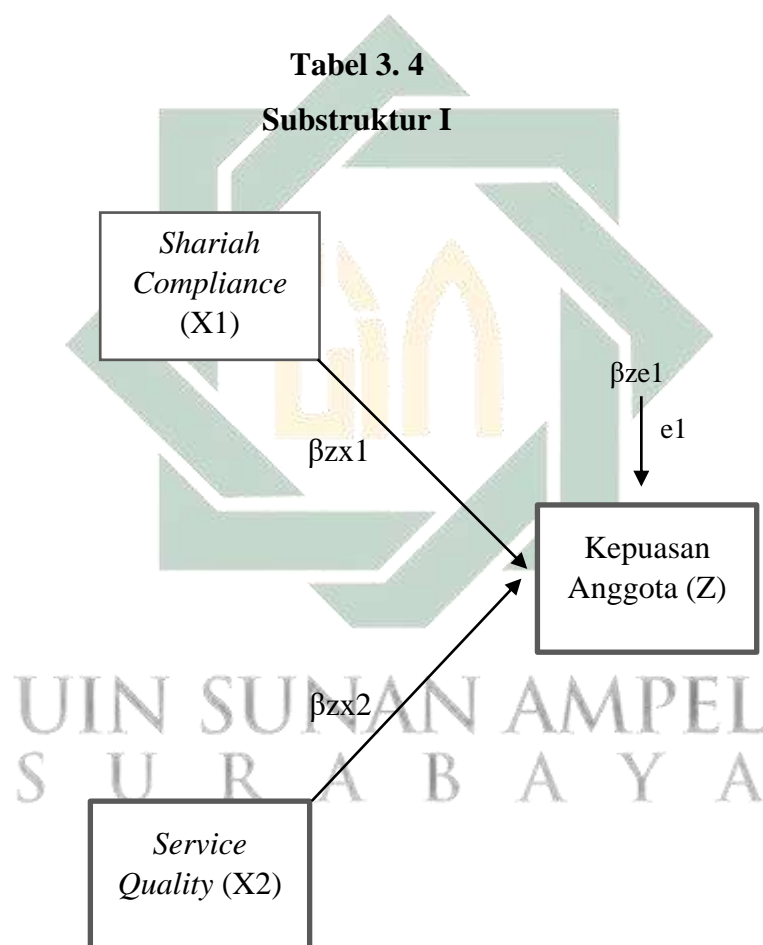
Sumber : Data diolah, 2022

2. Membuat Diagram Jalur

Diagram jalur diatas terdapat dua persamaan struktural, dimana X1 dan X2 yang merupakan variabel independen dan Z dan Y adalah variabel dependen. Persamaan strukturalnya yaitu :

a. Persamaan Struktur I

$$Z = \beta_{zx1}X1 + \beta_{zx2}X2 + e1$$



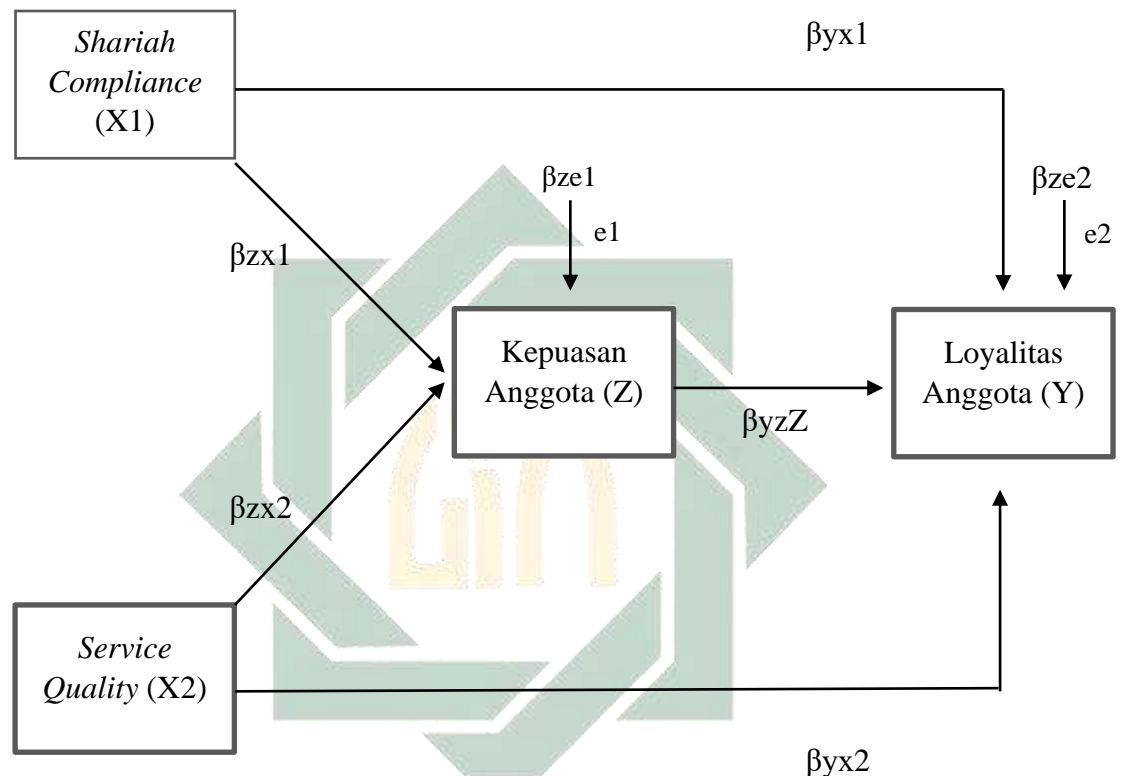
Sumber : Data diolah, 2022

b. Persamaan Struktur II

$$Y = \beta_{yx1}X1 + \beta_{yx2}X2 + \beta_{yz}Z + e2$$

Tabel 3. 5

Tabel Substruktur II



- Memasukkan hasil perhitungan koefisien jalur antar variabel ke dalam desain model persamaan analisis jalur.
- Melakukan interpretasi hasil perhitungan koefisien jalur (Supardi, 2017).

3.9.6 Uji Sobel

Uji sobel digunakan untuk menghitung nilai variabel *intervening* yang berdistribusi secara normal. Pada penelitian ini terdapat satu variabel *intervening* yaitu kepuasan anggota. Uji Sobel ini dilakukan

dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel terikat (X) kepada variabel bebas (Y) melalui variabel intervening (Z). Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z dihitung dengan cara mengalikan jalur X Z (a) dengan jalur Z Y (b) atau ab. Jadi Koefisien $ab = (c-c_1)$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol Z, sedangkan c_1 adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol Z. Standar error koefisien a dan b ditulis dengan S_a dan S_b , besarnya standar error tidak langsung (indirect effect) S_{ab} dihitung dengan rumus berikut ini:

$$S_{ab} = \sqrt{a^2s_b^2 + b^2s_a^2 + s_a^2s_b^2}$$

Keterangan :

a = Koefisien korelasi $X \rightarrow Z$

b = Koefisien korelasi $Z \rightarrow Y$

ab = Hasil perkalian koefisien korelasi $X \rightarrow Z$ dengan koefisien korelasi $Z \rightarrow Y$

S_a = Standar eror koefisien a

S_b = Standar eror koefisien b

S_{ab} = Standar eror tidak langsung (*indirect effect*)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dan jika t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh mediasi (Ulfa, 2018). Uji Sobel test juga dapat dihitung dengan bantuan kalkulator online yang dapat diakses pada laman website <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm> dengan menggunakan angka-angka diatas.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

a. Profil KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Awal mula berdirinya KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera (MBS) Surabaya berangkat dari keprihatinan beberapa pengurus dan jama'ah Masjid Al-Fajar terhadap banyaknya praktik bank titil atau rentenir, yang terjadi di daerah Gayungan, Surabaya. Seperti yang kita ketahui, bank titil merupakan suatu usaha ekonomi yang termasuk kategori haram, sebab dinilai mengandung riba. Melihat hal itu, tergeraklah mereka untuk mendirikan suatu lembaga keuangan non-bank yang berbasis syariah. Beberapa dari calon pendiri, bersedia untuk menyertakan sejumlah dana penggerak dalam bentuk simpanan pokok sebagai modal awal operasional KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

Pendirian lembaga keuangan syariah non-bank mulai nampak sejak bulan Februari 2008 ketika rapat-rapat mulai diselenggarakan. Hingga akhirnya pada tanggal 1 Mei 2008, dengan mengundang pejabat dari Kantor Dinas Koperasi Kota Surabaya, KJKS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya resmi didirikan dengan badan hukum No: 109/BH/XVI.37/2008.

Pada saat pendirian KJKS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya beralamatkan di Jl. Cipta Menanggal IV/23 Surabaya dengan mengumpulkan modal dan jumlah anggota sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-undang tentang Pengkoperasian. Modal awal yang digunakan sebesar Rp. 20.000.000,-. Namun pada tahun 2013, mengalami peningkatan yakni sebesar Rp 173.350.000,-. Seiring berjalannya waktu, KJKS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya yang beralamatkan di Jl. Cipta Menanggal IV/23 Surabaya, kemudian pindah di Jl. Cipta Menanggal III-A/54F Surabaya Telp/Fax: 031-58251730, dimana kantor sekarang lebih nyaman daripada kantor yang sebelumnya.

Selain itu terdapat perubahan jenis koperasi yang awalnya tentang koperasi jasa berubah menjadi koperasi simpan pinjam. Perubahan ini disesuaikan dengan Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor: 16/Per/KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi. Pada tahun 2016 telah dilakukan perubahan Anggaran Dasar Koperasi. Yang sebelumnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS).

b. Visi, Misi dan Motto

1) Visi

“Muamalah Berkah Sejahtera bertekad menjadi koperasi yang syar’i sebagai sarana bermuamalah masyarakat demi terwujudnya kehidupan yang penuh berkah dan sejahtera dalam ridha Allah”

2) Misi

- a) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota, sesuai dengan jati diri koperasi,
- b) Mengembangkan dan menolong kehidupan ekonomi syariah,
- c) Membudayakan bermuamalah secara syar’i,
- d) Menjalankan fungsi sosial khususnya kepada kaum dhuafa.

3) Motto

“Muamalah Berkah Sejahtera adalah solusi pembiayaan syariah yang mudah, murah, dan amanah”.

c. Struktur Organisasi dan Personalialia

1) Struktur Organisasi

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera

Sumber :

2) Personalialia

a) Susunan Pengurus

- Ketua : Sunardi, S.E.
- Sekretaris : Rr. Erna Festiana Pradewi, S.Sos
- Bendahara : Santo Bangun Prasetyo

b) Susunan Pengawas

- Koordinator : Pudjo Basuki
- Anggota : 1. Yeti Karyawati
2. Farid Faroq

c) Dewan Pengawas Syariah : Ir. Subchan Bashori, MM.

d) Manager : Ariyanti Yudha Saputri

- e) Staff Operasional : 1. Syaifuddin
2. Alvi Rohmatuzzakiyah
3. Bachrudin Setiawan

3) Deskripsi Tugas

a. Ketua

Ketua koperasi memegang tanggung jawab baik dari internal maupun eksternal organisasi serta mengawasi koperasi dan mengkoordinasikan segala kegiatan anggota pengurus, mewakili

koperasi dalam kegiatan dalam maupun luar koperasi, melaksanakan segala kebijakan sesuai dengan hasil keputusan rapat anggota dan rapat pengurus, bertanggung jawab atas koperasi dan anggotanya, bertanggung jawab atas segala kegiatan rapat.

b. Sekretaris

Sekretaris bertugas sebagai penanggung jawab dalam bidang kesekretariatan koperasi serta bertanggung jawab dalam hal administrasi perkantoran dan surat menyurat, mengusahakan perlengkapan dalam organisasi, mengatur jalannya perkantoran, memimpin dan mengarahkan tugas karyawan, menghimpun dan menyusun laporan kegiatan bersama bendahara dan pengawas, mengambil keputusan dalam bidang kesekretariatan,

1. Menandatangani surat-surat bersama ketua,
2. Menetapkan pelaksanaan bimbingan organisasi dan penyuluhan.

c. Bendahara

Bendahara bertugas untuk mengurus kekayaan dan keuangan koperasi serta bertanggung jawab atas masalah keuangan koperasi, mengatur jalannya pembukuan keuangan, menyusun anggaran setiap bulan, mengawasi penerimaan dan pengeluaran uang, menyusun laporan keuangan, mengendalikan pengeluaran

dana operasional, mengambil keputusan dalam bidang pengelolaan keuangan dan usaha.

d. Pengawas

Tugas pengawas diantaranya adalah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan pengurus menyangkut pengelolaan koperasi, baik yang berkaitan dengan aspek organisasi maupun aspek usaha, meneliti catatan yang ada pada koperasi, dan membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasan.

e. Dewan Pengawas Syariah

Dewan pengawas syariah bertugas untuk melakukan pengawasan secara periodik pada lembaga keuangan syariah yang berada dibawah pengawasannya, mengajukan usul-usul pengembangan lembaga keuangan syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan kepada Dewan Syariah Nasional (DSN), melaporkan perkembangan produk dan operasional lembaga keuangan syariah yang diawasinya kepada Dewan Syariah Nasional (DSN) sekurang-kurangnya dua kali dalam satu kali anggaran, dewan Pengawas Syariah (DPS) merumuskan permasalahan-permasalahan yang memerlukan pembahasan-pembahasan DSN.

f. Manager

Manager memiliki tugas diantaranya yaitu mengatur dan mengendalikan segala bentuk aktivitas dalam operasional koperasi, membuat kebijakan-kebijakan dalam operasional koperasi, menjalankan usaha KSPPS MBS sesuai dengan mekanisme kerja yang ditetapkan oleh pengurus, melakukan koordinasi dengan pengurus dan staff lainnya dalam menentukan atau mengatur kebijakan.

g. Staff Operasional

Tugas staff antara lain yaitu bertanggungjawab dalam pencatatan keluar masuknya kas, memberikan pelayanan kepada peminjam, melakukan analisis terhadap pembiayaan, mengerjakan jurnal dan buku terbesar, menerima dan menghitung uang masuk dan membuat bukti penerimaan, melakukan survei lapangan terhadap analisis pembiayaan, melakukan penagihan terhadap pembiayaan yang bermasalah.

4.1.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dan diperoleh sampel sebanyak 83 responden. Perhitungan jumlah responden pada ketentuan sampel eror 10% dari hasil proses seleksi sampel yang sesuai dengan kriteria.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner, berikut ini gambaran umum karakteristik responden tersebut:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	31	37,3%
Perempuan	52	62,7%
Jumlah	83	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang menjadi responden sebanyak 83 orang. Diantaranya responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang dengan presentase sebesar 37,3%, kemudian responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 52 orang dengan presentase sebesar 62,7%.

b. Usia Responden

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
21-30 Tahun	9	10,8%
31-40 Tahun	24	28,9%
>40 Tahun	50	60,2%
Jumlah	83	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan pada tabel 4.2 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa presentase usia responden yang digunakan pada penelitian ini pada rentan usia 21-30 tahun berjumlah 9 orang dengan presentase sebesar 10,8%, kemudian untuk rentan usia 31-40 tahun berjumlah 24 orang dengan presentase sebesar 28,9% dan yang berusia >40 tahun berjumlah 50 orang dengan presentase sebesar 60,2%.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SD / Sederajat	1	1,2%
SMP / Sederajat	2	2,4%
SMA / Sederajat	31	37,3%
Diploma / Akademi	6	7,2%
S1	39	47%
S2/S3	4	4,8%
Jumlah	83	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang dijadikan responden dalam penelitian ini mayoritas berpendidikan Sarjana S1 sebanyak 39 orang, dilanjutkan dengan SMA/Sederajat sebanyak 31 orang, Diploma/Akademi sebanyak 6 orang, S2/S3

sebanyak 4 orang, SMP/Sederajat sebanyak 2 orang dan yang berpendidikan SD/Sederajat sebanyak 1 orang.

d. Pekerjaan Responden

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
PNS	13	15,7%
Pegawai Swasta	28	33,7%
Wiraswasta / Pengusaha	13	15,7%
Pedagang	4	4,8%
Lainnya	25	30,1%
Jumlah	83	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pekerjaan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang dijadikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai swasta, yakni sebanyak 28 orang dengan presentase sebesar 33,7%.

e. Lama Menjadi Anggota

Tabel 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan
Lama Menjadi Anggota

Lama Menjadi Anggota	Frekuensi	Presentase (%)
<1 Tahun	1	1,2%
1-3 Tahun	21	25,3%
> 3 Tahun	61	73,5%
Jumlah	83	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa Anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang lama menjadi responden pada penelitian ini sebanyak 73,5% sampel merupakan anggota yang sudah menggunakan layanan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera selama >3 tahun, 25,3% menggunakan layanan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera selama 1-3 tahun dan 1,2% sisanya adalah anggota baru.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Gambaran Distribusi Frekuensi Jawaban

a. Variabel *Sharia Compliance* (X1)

Tabel 4. 6
Frekuensi Variabel *Sharia Compliance*

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
	Indikator	SS	S	RR	TS	STS	
Bisnis Sesuai Syariah		SS	S	RR	TS	STS	
X1.1	Produk dan layanan pada KSPPS MBS tidak terindikasi mengandung riba, gharar, maysir, haram, dan dzalim	29	39	9	3	3	83
		34,9%	47%	10,8%	3,6%	3,6%	100%
Akad							
X1.2	Akad yang digunakan KSPPS MBS sudah sesuai dengan prinsip syariah	39	37	7	0	0	83
		47%	44,6%	8,4%	0%	0%	100%
Laporan Keuangan							
X1.3	Laporan keuangan di KSPPS MBS transparan dan jujur	33	38	11	0	1	83
		39,8%	45,8%	13,3%	0%	1,2%	100%

Lingkungan Kerja dan Corporate Culture Sesuai Syariah							
X1.4	KSPPS MBS memiliki lingkungan kerja yang bernuansa islami dan bersih	43	34	6	0	0	83
		51,8%	41%	7,2%	0%	0%	100%
Dana Zakat							
X1.5	KSPPS MBS dapat mengelola dana ZIS dengan baik	35	38	10	0	0	83
		42,2%	45,8%	12%	0%	0%	100
Dewan Pengawas Syariah							
X1.6	Seluruh aktivitas di KSPPS MBS sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)	26	49	8	0	0	83
		31,3%	59%	9,6%	0%	0%	100

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden mengenai variabel *sharia compliance* sebanyak 6 pernyataan didominasi dengan jawaban Setuju (S) sebanyak 235. Meninjau dari pernyataan X1.2 yaitu akad yang digunakan KSPPS MBS sudah sesuai dengan prinsip syariah, 39 dari 83 responden menyatakan sangat setuju, selanjutnya 37 responden menyatakan setuju dan sisanya 11 menyatakan ragu-ragu dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Dari salah satu pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sudah menerapkan akad yang sesuai dengan prinsip syariah.

b. Variabel *Service Quality* (X2)

Tabel 4. 7
Frekuensi Variabel *Service Quality*

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah
	Indikator	SS	S	RR	TS	STS	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
X2.1	KSPSS MBS dapat melakukan proses transaksi yang cepat	52	29	2	0	0	83
		62,7%	34,9%	2,4%	0%	0%	100%
X2.2	Karyawan KSPPS MBS selalu siap membantu anggota	48	29	6	0	0	83
		57,8%	34,9%	7,2%	0%	0%	100%
Kehandalan (<i>Reliability</i>)							
X2.3	Karyawan KSPPS MBS dapat melayani nasabah dengan cepat dan tepat	43	36	4	0	0	83
		51,8%	43,4%	4,8%	0%	0%	100%
X2.4	Karyawan KSPPS MBS dalam melakukan pencatatan telah penuh dengan ketelitian sehingga tidak terjadi kesalahan saat bertransaksi pencatatan/transaksi	33	35	13	1	1	83
		39,8%	42,2%	15,7%	1,2%	1,2%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)							
X2.5	Karyawan KSPPS MBS ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	51	30	3	0	0	83
		61,4%	36,1%	2,4%	0%	0%	100%
X2.6	Karyawan KSPPS MBS telah berpengalaman dan terlatih dalam memberikan pelayanan	39	38	5	0	0	83
		47%	45,8%	6%	1,2%	0%	100%
X2.7		35	44	3	0	0	83

	Karyawan KSPPS MBS memberikan rasa aman kepada anggota dalam menggunakan jasa KSPPS MBS	42,2%	53%	3,6%	1,2%	0%	100%
Empati (<i>Emphaty</i>)							
X2.8	Karyawan KSPPS MBS memberikan perhatian secara personal kepada anggota	30	37	15	0	1	83
		36,1%	44,6%	18,1%	0%	1,2%	100%
X2.9	KSPPS MBS memiliki jam operasional yang sesuai bagi anggota	33	48	2	0	0	83
		39,8%	57,8%	2,4%	0%	0%	100%
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)							
X2.10	KSPPS MBS menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman	31	40	11	1	0	83
		37,3%	48,2%	13,3%	1,2%	0%	100%
X2.11	Karyawan KSPPS MBS berpenampilan sopan dan sesuai dengan syariat islam	39	42	2	0	0	83
		47%	50,6%	2,4%	0%	0%	100%
X2.12	KSPPS memiliki sarana informasi (seperti poster dan brosur) yang menarik untuk anggota	27	49	6	0	0	83
		32,5%	59%	7,2%	1,2%	0%	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden mengenai variabel *service quality* sebanyak 12 pernyataan didominasi dengan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 461. Meninjau dari pernyataan X2.1 yaitu KSPPS MBS dapat melakukan proses transaksi yang cepat, 52 dari 83 responden menyatakan sangat setuju, diikuti dengan 29 responden menyatakan setuju dan sisanya 2 menyatakan ragu-ragu

dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Dari salah satu pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera mampu melakukan transaksi dengan cepat.

c. Variabel Kepuasan Anggota (Z)

Tabel 4. 8
Frekuensi Variabel Kepuasan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
	Indikator	SS	S	RR	TS	STS	
Kesesuaian Harapan		SS	S	RR	TS	STS	
Z.1	Produk dan layanan yang dikelola KSPPS MBS sesuai dengan yang diharapkan anggota	34	43	5	1	0	83
		41%	51,8%	6%	51,8%	41%	100%
Minat Berkunjung Kembali							
Z.2	Berminat untuk berkunjung kembali ke KSPPS MBS karena produk dan pelayanan yang memiliki nilai dan manfaat	38	37	7	1	0	83
		44,6%	45,8%	8,4%	1,2%	0%	100%
Kesediaan Merekomendasi							
Z.3	Menyarankan keluarga / teman / orang lain untuk menggunakan produk atau jasa KSPPS MBS tersebut	34	39	9	1	0	83
		41%	47%	10,8%	1,2%	0%	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden mengenai variabel kepuasan sebanyak 3 pernyataan didominasi dengan jawaban Setuju (S) sebanyak 119. Meninjau dari pernyataan Z.1 yaitu produk dan layanan yang dikelola KSPPS MBS sesuai dengan yang diharapkan anggota, 43 dari 83 responden menyatakan setuju, diikuti dengan 34 responden yang menyatakan sangat setuju, 5 responden menyatakan ragu-ragu dan sisanya 1 responden menyatakan tidak setuju. Dari salah satu pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa produk atau layanan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera telah sesuai dengan harapan para anggota.

d. Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Tabel 4. 9
Frekuensi Variabel Loyalitas Anggota

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
	Indikator	SS	S	RR	TS	STS	
	Pembelian ulang secara teratur						
Y.1	Saya akan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa KSPPS MBS	32	43	8	0	0	83
		38,6%	51,8%	9,6%	0%	0%	100%
	Membeli diluar lini produk dan jasa						

Y.2	Saya akan menggunakan produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh KSPPS MBS	21	48	11	2	1	83
		25,3%	57,8%	13,3%	0%	0%	100%
Merekomendasikan kepada orang lain							
Y.3	Saya akan merekomendasikan produk atau jasa KSPPS MBS kepada keluarga / teman / orang lain	30	45	8	0	0	83
		36,1%	54,2%	9,6%	0%	0%	
Mendemonstrasikan kekebalan terhadap daya tarik dari pesaing							
Y.4	Apapun kemudahan yang ditawarkan oleh lembaga lain saya tetap yakin KSPPS MBS memberikan ketenangan dalam bertransaksi	33	41	8	0	0	83
		39,8%	49,4%	9,6%	0%	0%	
Y.5	Saya lebih memilih KSPPS MBS dibandingkan dengan koperasi syariah lainnya	36	42	4	0	0	83
		43,4%	50,6%	4,8%	0%	0%	

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden mengenai variabel loyalitas anggota sebanyak 5 pernyataan didominasi dengan jawaban Setuju (S) sebanyak 219. Meninjau dari pernyataan Y.1 yaitu saya melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa KSPPS MBS, 43 dari 83 responden menyatakan setuju, diikuti dengan 32 responden menyatakan sangat setuju dan sisanya 8 responden

menyatakan ragu-ragu dan juga tidak ada satupun yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Dari salah satu pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak anggota yang menyatakan akan menggunakan produk atau jasa dari KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk pengujian signifikansi yaitu dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai positif dan r hitung $>$ r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid. Adapun nilai r tabel pada penelitian ini didapat dari $df = n-2$, sehingga $df = 83-2 = 81$, dengan tingkat signifikansi 5% maka didapat nilai r tabel sebesar 0,21. Berikut perhitungan uji validitas dari masing-masing variabel.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Validitas Variabel *Sharia Compliance*

No.	Item	Taraf Kesalahan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	X1.1	0,05	0,21	0,489	Valid
2	X1.2	0,05	0,21	0,734	Valid
3	X1.3	0,05	0,21	0,807	Valid
4	X1.4	0,05	0,21	0,661	Valid
5	X1.5	0,05	0,21	0,684	Valid

6	X1.6	0,05	0,21	0,721	Valid
---	------	------	------	-------	-------

Sumber : Kuesioner yang telah diolah dengan IBM SPSS Ver. 26

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui keseluruhan item pertanyaan dalam variabel *sharia compliance* berjumlah 6 pernyataan dan hasil masing-masing item pernyataan pada variabel *Sharia Compliance* (X1) menunjukkan r hitung $>$ r tabel (0,21) sehingga semua pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 4. 11
Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality*

No.	Item	Taraf Kesalahan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	X2.1	0,05	0,21	0,665	Valid
2	X2.2	0,05	0,21	0,793	Valid
3	X2.3	0,05	0,21	0,763	Valid
4	X2.4	0,05	0,21	0,750	Valid
5	X2.5	0,05	0,21	0,676	Valid
6	X2.6	0,05	0,21	0,818	Valid
7	X2.7	0,05	0,21	0,841	Valid
8	X2.8	0,05	0,21	0,805	Valid
9	X2.9	0,05	0,21	0,686	Valid
10	X2.10	0,05	0,21	0,729	Valid
11	X2.11	0,05	0,21	0,799	Valid
12	X2.12	0,05	0,21	0,659	Valid

Sumber : Kuesioner yang telah diolah dengan IBM SPSS Ver. 26

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui keseluruhan item pertanyaan dalam variabel *sharia compliance* berjumlah 12 pernyataan dan hasil masing-masing item pernyataan pada variabel *service quality* (X2) menunjukkan r hitung > r tabel (0,21) sehingga semua pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota

No.	Item	Taraf Kesalahan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	Z.1	0,05	0,21	0,851	Valid
2	Z.2	0,05	0,21	0,881	Valid
3	Z.3	0,05	0,21	0,905	Valid

Sumber : Kuesioner yang telah diolah dengan IBM SPSS Ver. 26

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui keseluruhan item pertanyaan dalam variabel kepuasan berjumlah 3 pernyataan dan hasil masing-masing item pernyataan pada variabel kepuasan (Z) menunjukkan r hitung > r tabel (0,21) sehingga semua pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota

No.	Item	Taraf Kesalahan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
1	Y.1	0,05	0,21	0,766	Valid
2	Y.2	0,05	0,21	0,859	Valid
3	Y.3	0,05	0,21	0,828	Valid
4	Y.4	0,05	0,21	0,849	Valid

5	Y.5	0,05	0,21	0,804	Valid
---	-----	------	------	-------	-------

Sumber : Kuesioner yang telah diolah dengan IBM SPSS Ver. 26

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui keseluruhan item pertanyaan dalam variabel kepuasan berjumlah 5 pernyataan dan hasil masing-masing item pernyataan pada variabel loyalitas anggota (Y) menunjukkan r hitung $>$ r tabel (0,21) sehingga semua pernyataan dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* pada aplikasi SPSS. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6, Sebaliknya suatu variabel dinyatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $<$ 0,6. Berikut ini rincian perhitungan uji reliabilitas :

Tabel 4. 14

Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai <i>r Alpha</i>	Keterangan
1	Sharia Compliance (X1)	0,742	0,6	Reliabel
2	Service Quality (X2)	0,927	0,6	Reliabel
3	Kepuasan Anggota (Z)	0,853	0,6	Reliabel
4	Loyalitas Anggota (Y)	0,878	0,6	Reliabel

Sumber : Kuesioner yang telah diolah dengan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa masing-masing nilai *Cronbach Alpha* dari semua variabel mempunyai nilai diatas 0.6. Maka dapat diartikan bahwa Maka dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam variabel regresi, baik dari variabel independen maupun dependen berdistribusi dengan normal atau tidak.

Tabel 4. 15
Uji Normalitas Persamaan I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14664077
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.071
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.161 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS 26.

Berdasarkan output pada uji normalitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,161 >

0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi secara normal.

Tabel 4. 16
Uji Normalitas Persamaan II

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51666367
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.063
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan output pada uji normalitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,057 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Pada analisis regresi berganda, suatu model regresi dikatakan bebas dari gejala multikolinieritas apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1.

Tabel 4. 17
Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan I

No.	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	<i>Sharia Compliance</i>	0,612	1,635	Tidak terjadi multikolinearitas
2	<i>Service Quality</i>	0,612	1,635	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Output SPSS 26, diolah 2022

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada instrumen variabel diatas. Hal ini dibuktikan dengan nilai VIF dari masing-masing variabel menunjukkan angka < 10 dan nilai *tolerance* dari masing-masing variabel menunjukkan angka $> 0,1$. Oleh karena itu dapat dipastikan tidak terjadi gejala multikolinearitas pada keseluruhan variabel.

Tabel 4. 18
Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan II

No.	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	<i>Sharia Compliance</i>	0,508	1,969	Tidak terjadi multikolinearitas
2	<i>Service Quality</i>	0,452	2,211	Tidak terjadi multikolinearitas
3	Kepuasan Anggota	0,407	2,457	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Output SPSS 26, diolah 2022

Dari tabel 4.18 diketahui dari hasil uji multikolinearitas bahwa nilai tolerance dari variabel *sharia compliance*, *service quality*, dan kepuasan, masing-masing nilai dari variabel tersebut

adalah 0,508, 0,452, dan 0,407 dan nilai VIF dari masing-masing variabel adalah 1,969, 2,211 dan 2,457. Maka dari itu dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada instrumen variabel diatas karena nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF > 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk menyelediki apakah di dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada semua pengamatan. Uji heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini rnenggunakan metode *Spearman Rank*. Berikut adalah hasil uji *Spearman Rank* yang telah diolah pada tabel.

Gambar 4. 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan I

		Correlations			
			Sharia Compliance	Service Quality	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Sharia Compliance	Correlation Coefficient	1.000	.613**	-.095
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.392
		N	83	83	83
	Service Quality	Correlation Coefficient	.613**	1.000	-.013
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.905
		N	83	83	83
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.095	-.013	1.000
		Sig. (2-tailed)	.392	.905	.
		N	83	83	83

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

Sumber : Output SPSS 26, diolah 2022

Dari output di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel yang diuji tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Hal ini sesuai dengan pengambilan keputusan uji *spearman rank* bahwa ketika penghitungan signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hal tersebut membuktikan tidak adanya heteroskedastisitas dalam sebuah penelitian.

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan II

		Correlations				
			Sharia Compliance	Service Quality	Kepuasan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Sharia Compliance	Correlation Coefficient	1.000	.613**	.658**	-.038
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.730
		N	83	83	83	83
	Service Quality	Correlation Coefficient	.613**	1.000	.721**	.084
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.449
		N	83	83	83	83
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.658**	.721**	1.000	.037
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.741
		N	83	83	83	83
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.038	.084	.037	1.000
		Sig. (2-tailed)	.730	.449	.741	.
		N	83	83	83	83

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

Sumber : Output SPSS 26, diolah 2022

Dari output di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel yang diuji tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Hal ini sesuai dengan pengambilan keputusan uji *spearman rank* bahwa ketika penghitungan signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hal tersebut membuktikan tidak adanya heteroskedastisitas dalam sebuah penelitian.

4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda

a. Analisis Regresi Linier Berganda

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan I

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.914	1.293		-.707	.482
	Sharia Compliance	.232	.057	.369	4.045	.000
	Service Quality	.152	.029	.484	5.308	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Output SPSS 26

Persamaan model regresi I :

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Z = -0,914 + 0,232X_1 + 0,152X_2 + e$$

Dari model I dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Konstanta (β_0) memiliki nilai -0,914 menunjukkan bahwa apabila nilai X_1 (*sharia compliance*) dan X_2 (*service quality*) dianggap tetap dan tidak mengalami perubahan, maka kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera berada pada angka -0,914, yang berarti rata-rata kepuasan akan turun 0,914.
- b. Koefisien regresi *sharia compliance* (X_1) bernilai 0,232 yang berarti apabila setiap penambahan 1 poin *sharia compliance* yang dimiliki oleh anggota, maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,232 kali.
- c. Koefisien regresi *service quality* (X_2) bernilai 0,152 yang berarti apabila setiap penambahan 1 poin *service quality* yang dimiliki oleh anggota, maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,152 kali.

Tabel 4. 20
Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan II

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.529	1.726		.307	.760
	Sharia Compliance	.175	.084	.179	2.097	.039
	Service Quality	.096	.044	.197	2.174	.033
	Kepuasan Anggota	.861	.149	.552	5.784	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber : Output SPSS 26

Persamaan model regresi II :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + e$$

$$Y = 0,529 + 0,175X_1 + 0,096X_2 + 0,861Z + e$$

Dari model II dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- 1) Konstanta (β_0) memiliki nilai 0,529 menunjukkan bahwa apabila nilai X_1 (*sharia compliance*) dan X_2 (*service quality*) dianggap tetap dan tidak mengalami perubahan, maka loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera berada pada angka 0,529, yang berarti rata-rata loyalitas anggota akan naik 0,529
- 2) Koefisien regresi *sharia compliance* (X_1) bernilai 0,175 yang berarti apabila setiap penambahan 1 poin *sharia compliance* yang dimiliki oleh anggota, maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 0,175 kali.

- 3) Koefisien regresi *service quality* (X2) bernilai 0,096 yang berarti apabila setiap penambahan 1 poin *service quality* yang dimiliki oleh anggota, maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 0,096 kali.
- 4) Koefisien regresi kepuasan anggota (Z) bernilai 0,861 yang berarti apabila setiap penambahan 1 poin kepuasan yang dimiliki oleh anggota, maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 0,861 kali.

4.2.5 Uji Hipotesis

a. Uji T

Berikut adalah Uji t persamaan I.

Tabel 4. 21

Hasil Uji t Persamaan I

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.914	1.293		-.707	.482
	Sharia Compliance	.232	.057	.369	4.045	.000
	Service Quality	.152	.029	.484	5.308	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Output SPSS 26

Pada penelitian ini t_{tabel} dapat diketahui dari rumus:

$$T_{tabel} = t ((\alpha/2 ; n-k-1), t (0,05/2 ; 83-2-1))$$

$$t (0,025 : 80) = 1,99006$$

1) Uji Hipotesis 1

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Berdasarkan paparan pada tabel 4.21, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel *sharia compliance* (X1) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,045 > t$ tabel $1,99006$. Dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* (X1) terhadap kepuasan anggota (Z).

2) Uji Hipotesis 2

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_2 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Berdasarkan paparan pada tabel 4.21, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel *service quality* (X2) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,308 > t$ tabel $1,99006$. Dengan

demikian H_2 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *service quality* (X2) terhadap kepuasan anggota (Z).

Berikut adalah Uji t persamaan II.

Tabel 4. 22
Hasil Uji t Persamaan II

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.529	1.726		.307	.760
	Sharia Compliance	.175	.084	.179	2.097	.039
	Service Quality	.096	.044	.197	2.174	.033
	Kepuasan Anggota	.861	.149	.552	5.784	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber : Output SPSS 26

Pada penelitian ini t_{tabel} dapat diketahui dari rumus:

$$T_{tabel} = t ((\alpha/2 ; n-k-1), t (0,05/2 ; 83-3-1))$$

$$t (0,025 ; 79) = 1.99045$$

3) Uji Hipotesis 4

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_4 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Berdasarkan paparan pada tabel 4.22 diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel *sharia compliance* (X1) adalah $0,039 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,097 > t$ tabel $1,99045$. Dengan demikian H_4 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan signifikan antara *sharia compliance* (X1) terhadap loyalitas anggota (Y).

4) Uji Hipotesis 5

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_5 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Berdasarkan paparan pada tabel 4.22 diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel *service quality* (X2) adalah $0,033 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,174 > t$ tabel $1,99045$. Dengan demikian H_5 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan signifikan antara *service quality* (X2) terhadap loyalitas anggota (Y).

5) Uji Hipotesis 6

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_6 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Berdasarkan paparan pada tabel 4.22 diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel kepuasan anggota (Z) adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,784 > t$ tabel $1,99045$. Dengan demikian H_6 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan signifikan antara kepuasan anggota (Z) terhadap loyalitas anggota (Y).

b. Uji F

Pada persamaan I ini F_{tabel} dapat diketahui dari rumus:

$$F_{\text{tabel}} = F(K ; n-K), F(2 ; 83-2), F(2 ; 81) = 3,11.$$

Tabel 4. 23
Hasil Uji F Persamaan I

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.079	2	78.540	58.279	.000 ^b
	Residual	107.812	80	1.348		
	Total	264.892	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Service Quality, Sharia Compliance

Sumber : Output SPSS 26

1) Uji Hipotesis 3

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* dan *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_3 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* dan *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Dari tabel 4.23 dapat diketahui bahwa besarnya F hitung $58,279 > F$ tabel 3,11 dan juga nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak. Artinya Terdapat pengaruh yang signifikan antara *sharia compliance* dan *service quality* terhadap kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Pada persamaan II ini F_{tabel} dapat diketahui dari rumus:

$$F_{\text{tabel}} = F(K ; n-K), F(3 ; 83-3), F(3 ; 80) = 2,72.$$

Tabel 4. 24
Uji F Persamaan II

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	455.474	3	151.825	63.588	.000 ^b
	Residual	188.622	79	2.388		
	Total	644.096	82			

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Sharia Compliance, Service Quality

Sumber : Output SPSS 26

2) Uji Hipotesis 7

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

H_7 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance service quality* dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Dari tabel 4.24 dapat diketahui bahwa besarnya F hitung $63,588 > F$ tabel 2,72 dan juga nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H_7 diterima dan H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh simultan antara *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Hal itu dibuktikan dengan hasil Fhitung $> F$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$.

4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 25
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Persamaan I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 ^a	.593	.583	1.161

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Sharia Compliance

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui hasil uji koefisien determinasi memiliki nilai R square sebesar 0,593 atau 59,3 % variabel dependen Loyalitas Anggota (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *sharia compliance* (X1) dan *service quality* (X2) dan sisanya 40,7 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 4. 26
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) Persamaan II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.707	.696	1.545

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Sharia Compliance, Service Quality

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui hasil uji koefisien determinasi memiliki nilai R square sebesar 0,707 atau 70,7 % variabel dependen loyalitas anggota (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *sharia compliance* (X1), *service quality* (X2), dan kepuasan anggota (Z) serta sisanya 29,1 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4.2.7 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Persamaan Substruktur I

Tabel 4. 27
Analisis Jalur Persamaan I

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.914	1.293		-.707	.482
	Sharia Compliance	.232	.057	.369	4.045	.000
	Service Quality	.152	.029	.484	5.308	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan paparan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwasannya :

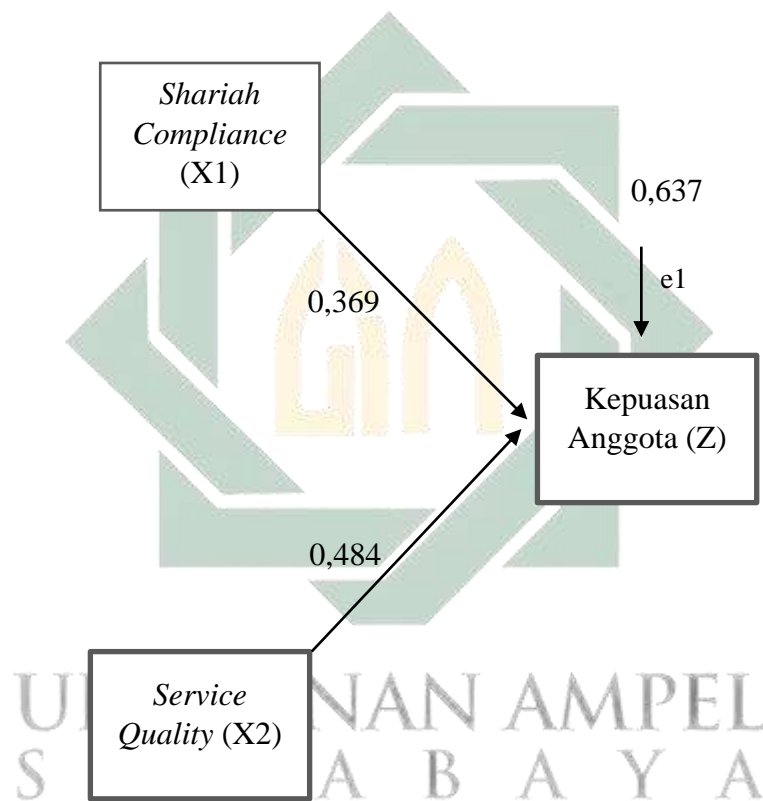
- a. Analisis pengaruh variabel *sharia compliance* (X1) terhadap kepuasan anggota diperoleh nilai signifikansi X1 sebesar $0,00 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *sharia compliance* berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan anggota dengan nilai beta 0,369.
- b. Analisis pengaruh variabel *service quality* (X2) terhadap kepuasan anggota diperoleh nilai signifikansi X2 sebesar $0,00 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality* berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan anggota dengan nilai beta 0,484.

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa variasi variabel independen sebesar 0.593 jika dibuat menjadi persen yaitu 59,3%,

sedangkan sisanya sebesar 40,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Kemudian untuk mencari e1 bisa dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$e1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,593} = 0,637$$

Tabel 4. 28
Substruktur I



Sumber : Data diolah, 2022

Persamaan Struktur II

Tabel 4. 29
Analisis Jalur Persamaan II

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.529	1.726		.307	.760
	Sharia Compliance	.175	.084	.179	2.097	.039
	Service Quality	.096	.044	.197	2.174	.033
	Kepuasan Anggota	.861	.149	.552	5.784	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota
Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan paparan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwasannya :

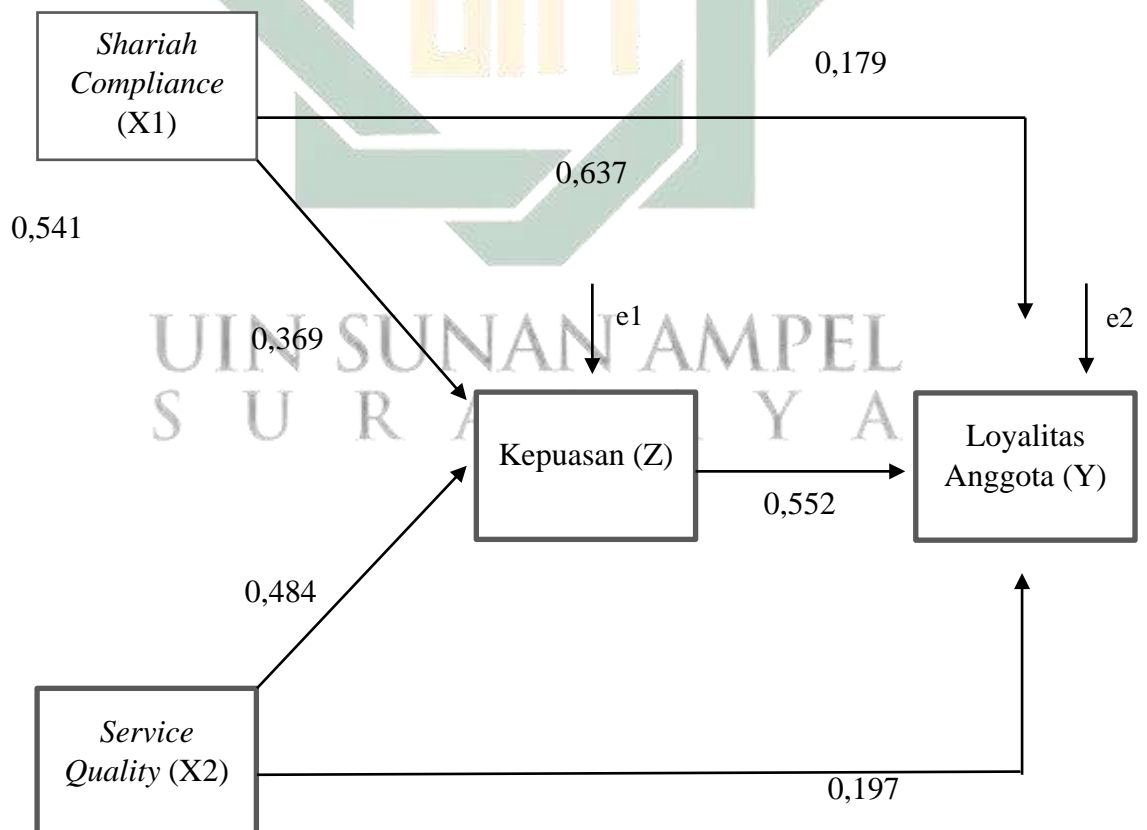
- a. Analisis pengaruh variabel *sharia compliance* (X1) terhadap loyalitas anggota diperoleh nilai signifikansi X1 sebesar $0,039 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *sharia compliance* berpengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas anggota dengan nilai beta 0,179
- b. Analisis pengaruh variabel *service quality* (X2) terhadap loyalitas anggota diperoleh nilai signifikansi X2 sebesar $0,033 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality* berpengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas anggota dengan nilai beta 0,197.
- c. Analisis pengaruh variabel kepuasan anggota (Z) terhadap loyalitas anggota diperoleh nilai signifikansi Z sebesar $0,00 < 0,05$.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas anggota dengan nilai beta 0,552.

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa variasi variabel independen sebesar 0,707 jika dibuat menjadi persen yaitu 70,7%, sedangkan sisanya sebesar 29,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Kemudian untuk mencari e1 bisa dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$e1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,707} = 0,541$$

Tabel 4. 30
Struktur II



Sumber : Data diolah, 2022

Untuk melihat besarnya pengaruh dapat dilihat pada nilai beta yang disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4. 31
Nilai Beta pada Analisis Jalur Persamaan I dan II

No.	Variabel	Nilai Beta
1	<i>sharia compliance</i> terhadap kepuasan	0,369
2	<i>service quality</i> terhadap kepuasan	0,484
3	<i>sharia compliance</i> terhadap loyalitas anggota	0,179
4	<i>service quality</i> terhadap loyalitas anggota	0,197
5	Kepuasan terhadap loyalitas anggota	0,552

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.31 maka dapat diketahui besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dari penelitian ini.

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

- 1) Pengaruh variabel *sharia compliance* terhadap kepuasan sebesar 0,369
- 2) Pengaruh variabel *service quality* terhadap kepuasan sebesar 0,484
- 3) Pengaruh variabel *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota sebesar 0,179
- 4) Pengaruh variabel *service quality* terhadap loyalitas anggota sebesar 0,197
- 5) Pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas anggota 0,552

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

a. Pengaruh variabel *sharia compliance* terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai = $0,369 \times 0,552 = 0,203$

b. Pengaruh variabel *service quality* terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai = $0,484 \times 0,552 = 0,267$

c. Pengaruh Total

1) Pengaruh variabel *sharia compliance* terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai = $0,179 + 0,203 = 0,382$

2) Pengaruh variabel *service quality* terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai $0,197 + 0,267 = 0,464$

4.2.8 Uji Sobel

Uji sobel dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh tidak langsung antara variabel X1 dan X2 terhadap Y melalui Z. uji sobel ini digunakan untuk menguji hipotesis 8 dan 9. Uji sobel yang dilakukan menggunakan metode tes online pada website <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>. dengan menggunakan angka-angka dari koefisien jalur dan juga koefisien standar error dari variabel *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota, *service quality*

terhadap kepuasan anggota dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Berikut adalah hasil akhir pengujian berikut:

a. Uji Hipotesis 8

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

H_8 = Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

Gambar 4. 4
Hasil Uji Sobel X1

	Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.232	Sobel test: 3.32758349	0.06002915	0.00087603
b	0.861	Aroian test: 3.29477124	0.06062697	0.00098502
s_a	0.057	Goodman test: 3.36139599	0.05942531	0.0007755
s_b	0.149	Reset all	Calculate	

Sumber : Data diolah dengan uji sobel online

Keterangan :

a = Nilai *Standardized Coefficients Beta* dari X1 terhadap Z

b = Nilai *Standardized Coefficients Beta* dari Z terhadap Y

S_a = Nilai *Coefficients Std. Error* dari X1 terhadap Z

S_b = Nilai *Coefficients Std. Error* dari Z terhadap Y

Berdasarkan hasil uji sobel diatas, dapat diketahui hasil dari pengujian menunjukkan nilai 3,327 yang berarti nilai tes lebih besar dari Ttabel (0,05) yaitu 1,99, maka dapat

disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota dapat memediasi *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota.

b. Uji Hipotesis 9

H_0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

H_9 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap loyalitas anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dengan kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

Gambar 4. 5 Hasil Uji Sobel X2

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.152	Sobel test: 3.88225807	0.03371028	0.00010349
b	0.861	Aroian test: 3.85075256	0.03398608	0.00011776
s_a	0.029	Goodman test: 3.91454975	0.0334322	0.00009057
s_b	0.149	Reset all	Calculate	

Sumber : Data diolah dengan uji sobel online

Keterangan :

a = Nilai Standardized Coefficients Beta dari X2 terhadap Z

b = Nilai Standardized Coefficients Beta dari Z terhadap Y

S_a = Nilai Coefficients Std. Error dari X2 terhadap Z

S_b = Nilai Coefficients Std. Error dari Z terhadap Y

Berdasarkan hasil uji sobel diatas, dapat diketahui hasil dari pengujian menunjukkan nilai 3,88 yang berarti nilai tes lebih besar dari Ttabel (0,05) yaitu 1,99, maka dapat

disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota dapat memediasi *service quality* terhadap loyalitas anggota.

4.3 Pembahasan

Pada subbab ini akan menjelaskan pembahasan berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 untuk menjawab sejumlah rumusan masalah terkait pengaruh variabel-variabel independen, variabel dependen dan variabel *intervening*. Adapun variabel independen yang diteliti adalah *sharia compliance* dan *service quality*, sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas anggota dan variabel *intervening*nya adalah kepuasan. Studi kasus pada anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dengan total responden sebanyak 83 anggota. Pembahasan ini dilakukan sebagai bukti dari hipotesis yang telah diuraikan, hasil pengujian yang telah dilakukan dapat menerima atau menolak hipotesis. Pembuktian dilakukan dengan melihat hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti. Pembahasan teori ataupun hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu akan digunakan sebagai rujukan analisis dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini mungkin mendukung atau bertentangan dengan teori atau penelitian terdahulu.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner pada anggota yang pernah menggunakan produk berupa simpanan atau pembiayaan lebih dari satu kali. Teknik penyebaran kuesioner dilakukan secara online dan offline. Untuk penyebaran secara online, peneliti membagikan kuesioner

melalui google form pada nomor whatsapp anggota yang telah masuk kriteria responden.

4.3.1 Pengaruh *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *shariah compliance* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji T pada bab sebelumnya, didapati bahwa variabel *sharia compliance* memiliki nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,045 > t$ tabel $1,99006$. Dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *sharia compliance* (X1) terhadap kepuasan anggota (Z). Hal tersebut menunjukkan bahwa jika KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera meningkatkan *sharia compliance* maka kepuasan anggota akan semakin tinggi. Prioritas utama dari penerapan *sharia compliance* pada LKS adalah pengaplikasian secara baik dari semua indikator yang ada, karena *sharia compliance* adalah salah satu aspek pembeda antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga konvensional. Oleh karena itu aspek tersebut harus benar-benar diperhatikan dan dijaga agar masyarakat secara luas dan anggota khususnya dapat membedakan antara keduanya.

Sharia compliance merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Penerapan *sharia compliance* yang baik dalam setiap

produk dan layanan yang diberikan maka akan dapat meningkatkan kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Apabila penerapan *sharia compliance* belum maksimal, maka anggota bisa saja beralih kepada lembaga keuangan syariah lain yang sudah memiliki penerapan *sharia compliance* secara maksimal.

Sharia compliance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berdasarkan data riil yang didapat. Hal ini dibuktikan dengan hasil distribusi jawaban responden pada kedua variabel menunjukkan respon positif. Pada variabel *sharia compliance* rata-rata tiap indikator mendapatkan jawaban sangat setuju, dimana indikator lingkungan kerja dan corporate culture sesuai syariah menjadi indikator dengan jawaban sangat setuju (SS) paling tinggi yaitu sebesar 51,8%. Sedangkan pada variabel kepuasan rata-rata tiap indikator mendapatkan jawaban setuju, dan indikator kesesuaian harapan menjadi indikator dengan jawaban setuju yang paling banyak yaitu sebesar 51,8%.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kholifah, 2021) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare”. Pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *sharia compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.3.2 Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji T pada bab sebelumnya, didapati bahwa variabel *service quality* memiliki nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $5.568 > t$ tabel 1.99006. Dengan demikian H_2 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* (X2) terhadap kepuasan anggota (Z).

Menurut Kotler (2001) kepuasan adalah fungsi dari kinerja dan harapan yang dirasakan oleh konsumen, apabila kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan maka konsumen akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan puas dan apabila melebihi dari harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera memberikan *service quality* yang semakin tinggi, maka kepuasan anggota akan mengalami peningkatan.

Service quality berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berdasarkan data riil terdapat pergerakan data *service quality* yang selaras dengan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil distribusi jawaban responden pada kedua variabel menunjukkan respon positif. Pada variabel *service quality* sebanyak 12 pernyataan didominasi dengan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 461. Hal

tersebut menunjukkan tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera berkualitas. Kondisi ini diimbangi juga dengan meningkatnya kepuasan anggota. Pada variabel kepuasan sebanyak 3 pernyataan didominasi dengan jawaban setuju (S) sebanyak 119. Sehingga peningkatan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zamzami, 2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo”. Pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.3.3 Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *sharia compliance* dan *service quality* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji F, dimana diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $58,279 > F_{tabel}$ sebesar 3,11 sedangkan untuk nilai signifikansinya sebesar $0,00 < 0,05$. Dengan demikian H_3 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh simultan *sharia compliance* (X1) dan *service quality* (X2) terhadap kepuasan anggota (Z). Hal ini mengindikasikan

apabila *sharia compliance* dan *service quality* meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) didapati bahwa nilai R square sebesar 0,593. Nilai tersebut masih terpaut jauh dari angka 1 yang berarti hubungan antara kedua variabel masih tergolong cukup kuat. Dengan demikian berarti besarnya pengaruh dari kedua variabel tersebut adalah 59,3% dan sisanya 40,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dua variabel pada penelitian ini merupakan contoh alat ukur sebagai penilaian yang berkaitan dengan kepuasan anggota. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Yuliawati, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah selain pelayanan antara lain kepercayaan dan fasilitas.

Pada lembaga keuangan syariah, *sharia compliance* menjadi suatu hal yang penting yang menjadi pembeda dari lembaga keuangan konvensional. Dengan penerapan *sharia compliance* yang baik maka akan menciptakan kepuasan anggota. Begitupun juga dengan *service quality*, perusahaan juga harus memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga anggota merasa puas. Pelanggan merasa puas apabila harapan sesuai dengan kinerja yang didapatkan. Setelah itu pelanggan cenderung untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

4.3.4 Pengaruh *Sharia Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *shariah compliance* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji T pada bab sebelumnya, didapati bahwa variabel *shariah compliance* memiliki nilai signifikansi $0,039 < 0,05$ dan nilai t hitung $2.097 > t$ tabel 1.99045 . Dengan demikian H_4 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *shariah compliance* (X1) terhadap loyalitas anggota (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika *shariah compliance* semakin tinggi, maka loyalitas anggota akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khiswaradewi, 2021) yang berjudul “Pengaruh Etika, Service Excellence Dan *Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Peta Cabang Trenggalek Dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek” Pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *shariah compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Shariah compliance adalah pemenuhan seluruh prinsip-prinsip syariah dalam semua kegiatan yang dilakukan sebagai wujud dari karakteristik lembaga itu sendiri, termasuk dalam hal ini pada lembaga keuangan syariah. Selain itu, *shariah compliance* juga diartikan sebagai salah satu indikator pengungkapan islami untuk menjamin

kepatuhan perbankan atau lembaga keuangan syariah terhadap prinsip syariah (Usnah & Suprayogi, 2015).

Peran dari penerapan *sharia compliance* yang baik pada lembaga keuangan syariah akan berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Adanya kesadaran oleh anggota yang memiliki prinsip untuk berusaha melakukan transaksi keuangan sesuai dengan syariah akan membuat lembaga keuangan syariah sebagai pilihan, karena mereka menawarkan produk dan jasa sesuai prinsip syariah. Kepatuhan para anggota untuk bertransaksi secara syariah merupakan faktor utama mereka tetap loyal pada lembaga keuangan syariah dibandingkan dengan konvensional. Para anggota memutuskan untuk tetap mempertahankan lembaga keuangan syariah salah satunya berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Quran Surah Ali Imran Ayat 130 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ
 Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (130) (Kemenag, 2022).

Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner mengenai beberapa indikator dalam *sharia compliance*, meliputi : akad, bisnis sesuai syariah, lingkungan kerja, laporan keuangan, dana zakat dan peran

Dewan Pengawas Syariah (DPS), disimpulkan bahwa responden/anggota menyatakan setuju dengan *sharia compliance* yang telah diterapkan oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Berikut adalah uraian mengapa variabel *sharia compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

- a) Salah satu perbedaan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional adalah pada penggunaan prinsip, dimana lembaga keuangan syariah menggunakan prinsip syariah atau prinsip hukum islam serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Hal tersebut tentunya dapat menjadi faktor bagi anggota yang memiliki kesadaran akan transaksi secara syariah untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Pada indikator tersebut diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 34,9 %.
- b) Akad merupakan unsur yang penting yang harus diperhatikan dalam bertransaksi karena akad merupakan penentu suatu transaksi dinyatakan sah menurut syara'. Secara umum lembaga keuangan syariah mengaplikasikan akad yang sesuai dengan syariah pada produk atau layanannya. Begitupun juga pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang menggunakan akad sesuai prinsip syariah diantaranya yaitu wadiah yad dhamanah,

mudharabah mutlaqah, murabahah dan qardh. Pada indikator tersebut diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 47%.

- c) Transparansi sangat diperlukan pada lembaga keuangan karena mengingat pihak anggota yang melakukan simpanan atau investasi berkepentingan terhadap keamanan dan pengelolaan dananya. Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera laporan keuangan akan disampaikan kepada anggota tiap tahun yaitu pada pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT). Pada indikator tersebut diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 39,8%.
- d) Lingkungan kerja dan budaya perusahaan pada lembaga keuangan syariah juga harus sejalan dengan syariah. Budaya kerja islam pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera diterapkan agar para karyawan dapat bekerja secara maksimal melayani para anggota. Lingkungan kerja pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki seperti ruang tunggu, mushalla, dll. Pada indikator tersebut diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 51,8%.
- e) Dana zakat, infaq dan shadaqah pada lembaga keuangan syariah bersumber dari lembaganya sendiri, pegawainya dan juga nasabah secara umum. Pada KSPPS Muamalah Berkah sejahtera pengelolaan dana infaq dan shadaqah diperuntukkan pada hal sosial yaitu pembiayaan Qordhul Hasan (pembiayaan tanpa margin). Cara tersebut sangat berguna bagi anggota yang

mempunyai kebutuhan mendesak untuk mendapatkan pinjaman. Pada indikator tersebut diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 42,2%.

- f) Dewan Pengawas Syariah pada lembaga keuangan syariah merupakan organ dengan peran krusial dalam mekanisme *shariah compliance*. Dengan adanya DPS dapat menjadikan tingkat kepercayaan anggota kepada lembaga syariah semakin meningkat. Anggota menjadikan DPS sebagai jaminan atas kesesuaian operasional bank Syariah dengan prinsip ekonomi Islam. Pada indikator tersebut diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 31,3%.

4.3.5 Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji T pada bab sebelumnya, didapati bahwa variabel *service quality* memiliki nilai signifikansi $0.033 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,174 > t$ tabel 1.99045 . Dengan demikian H_5 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *service quality* (X_2) terhadap loyalitas anggota (Y). Hal ini menunjukkan bahwa jika *service quality* semakin tinggi, maka loyalitas anggota akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Munawaroh, 2021) yang berjudul “Pengaruh *Relationship Quality* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah BSI KC Madiun Sebagai Variabel *Intervening*”. Pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Service quality adalah bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting dalam setiap usaha, terlebih dalam perusahaan jasa seperti Koperasi Syariah. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang baik pula antara perusahaan dengan pelanggan. Secara teori menurut Kotler (2005) salah satu manfaat kualitas yang superior adalah loyalitas pelanggan yang lebih besar. Hal tersebut juga berarti bahwasannya semakin baik *service quality* maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas anggota.

Konsep islam mengajarkan bahwa apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa maka hendaknya jangan memberikan yang buruk kepada orang lain, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT pada surat Al-Baqarah Ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ

مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَكُمْ بِهِ بِأَخْيَارِهِ إِلَّا أَنْ تُعْضُوا فِيهِ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (267) (Kemenag, 2022).

Kualitas layanan yang baik dapat ditandai dengan semakin cepat dan tanggap pegawai dalam melayani nasabah. Pada dasarnya sikap loyal akan terbentuk apabila nasabah mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menjalankan amanat yang mereka terima demi keberlangsungan perusahaannya, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW dalam riwayat Bukhari:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَعْتَ الْأَمَانَةَ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya :

Dari Abu Hurairah radhilayyahu'anhu mengatakan; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya; bagaimana maksud amanat disia-siakan? Nabi menjawab; "Jika

urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu." (HR. Bukhari No. 6015). (Sauri, 2016).

Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner mengenai beberapa indikator dalam *service quality*, meliputi : daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik, disimpulkan bahwa responden/anggota menyatakan setuju dengan *service quality* yang telah diterapkan oleh KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera dan pernyataan yang memiliki pengaruh besar adalah pada indikator daya tanggap yaitu KSPSS MBS dapat melakukan proses transaksi yang cepat dengan presentase jawaban sangat setuju sebesar 62,7%. Dari hasil tersebut mencerminkan bahwasannya karyawan KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera telah sigap dalam melayani para nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.

4.3.6 Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPSS Muamalah Berkah Sejahtera

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji T pada bab sebelumnya, didapati bahwa variabel *service quality* memiliki nilai signifikansi $0.00 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,784 > t$ tabel 1.99045. Dengan demikian H_6 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan anggota (Z) terhadap loyalitas anggota (Y). Hal ini

menunjukkan bahwa jika kepuasan anggota semakin tinggi, maka loyalitas anggota akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, *Brand Image*, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada BRI Syariah KC Semarang), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kepuasan pelanggan dapat berpartisipasi pada beberapa aspek penting, salah satunya terciptanya loyalitas pelanggan. Lupiyadi dan Hamdani menyatakan bahwa peningkatan kepuasan akan meningkatkan pelanggan yang setia (Cahya, 2018). Hubungan erat kepuasan dengan loyalitas memiliki makna jika pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi kepada jasa atau perusahaan dan fasilitas ataupun pelayanan yang didapatkan sesuai dengan ekspektasinya, maka pelanggan tersebut akan loyal kepada perusahaan.

Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner mengenai beberapa indikator dalam kepuasan anggota meliputi : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi, didapati mayoritas responden menjawab setuju pada pernyataan dan dapat disimpulkan bahwa responden/anggota merasa puas dengan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

4.3.7 Pengaruh *Sharia Compliance*, *Service Quality* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *sharia compliance* dan *service quality* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya. Hal itu dibuktikan dengan hasil uji F, dimana diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $63,588 > F_{tabel}$ sebesar 2,72 sedangkan untuk nilai signifikansinya sebesar $0,00 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh simultan *sharia compliance* (X1), *service quality* (X2) dan kepuasan anggota (Z) terhadap loyalitas anggota (Y). Hal ini mengindikasikan apabila *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan meningkat, maka akan meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Dengan adanya pengaruh dari kedua variabel independen tersebut membuktikan bahwa *sharia compliance*, *service quality* dan kepuasan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam loyalitas anggota, sehingga dengan hasil tersebut para pelaku usaha (lembaga keuangan) dapat lebih meningkatkan kualitas pada ketiga aspek tersebut.

Besaran hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Y) secara simultan dapat diketahui melalui analisis koefisien ganda (R). Besaran nilai dari koefisien ganda (R) berkisaran antara 0 sampai dengan 1, dimana koefisien ganda (R) dinyatakan kuat

apabila nilai koefisien ganda (R) mendekati angka 1. Sebaliknya, koefisien ganda (R) dinyatakan lemah apabila nilai koefisien ganda (R) mendekati angka 0. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) didapati bahwa nilai R square sebesar 0,707. Nilai tersebut telah mendekati angka 1 yang berarti hubungan antara kedua variabel masih tergolong sangat kuat. Dengan demikian berarti besarnya pengaruh dari kedua variabel tersebut adalah 70,7% dan sisanya 29,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Novita, 2020) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain pelayanan antara lain, nilai, citra, kenyamanan dan kepuasan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh (Nailinni'mah, 2020) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain pelayanan antara lain citra, kepercayaan, kepuasan, religiusitas dan lokasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota dapat dijadikan sebagai variabel perbandingan yang nyata untuk mencari tahu variabel selain yang digunakan dalam penelitian ini mengingat 29,3% loyalitas anggota dipengaruhi oleh variabel lain.

Sharia compliance pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera mendapatkan respon positif atau setuju dari penilaian kuesioner oleh 83 responden. Mulai dari indikator yang memiliki penilaian tertinggi yaitu indikator lingkungan kerja dan *corporate culture*, diikuti dengan

indikator akad yaitu penggunaan akad sesuai syariah, kemudian indikator bisnis sesuai syariah, dana zakat, dewan pengawas syariah dan laporan keuangan yang didasari transparansi serta kejujuran. Sehingga dari indikator tersebut, *sharia compliance* yang didapat oleh anggota mampu menciptakan rasa loyal. Kemudian selain itu pada variabel *service quality* juga mendapat respon yang positif dari responden terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Begitupun juga pada variabel kepuasan yang juga mendapatkan respon positif dari anggota. Dengan tingginya respon positif dari variabel tersebut, hal ini tentu sangat berdampak pada loyalitas anggota.

4.3.8 Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Dengan Kepuasan Anggota Sebagai variabel *Intervening*

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver 26 dan uji sobel, didapati hasil dari uji sobel menunjukkan nilai 3,32 yang berarti nilai tes lebih besar dari T_{tabel} (0,05) yaitu 1,99, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan dapat memediasi *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota. Kemudian pada analisis jalur yang dilakukan dengan SPSS, didapati pengaruh langsung antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota sebesar 0,179 dan pengaruh tidak langsung antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota sebesar 0,203. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa nilai

pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung, artinya sharia compliance berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

Kepatuhan syariah bertindak sebagai elemen paling signifikan yang digunakan nasabah dalam memilih lembaga keuangan syariah. Banyak pelanggan yang tertarik dengan layanan syariah semata-mata karena keyakinan agama mereka. Oleh karena itu lembaga keuangan syariah harus meningkatkan pengetahuan tentang *sharia compliance* di antara karyawannya agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah (Azim dkk., 2021). Dengan penerapan kepatuhan syariah secara baik akan berdampak pada kepuasan nasabah karena mereka merasa bahwa segala aktivitas yang mereka lakukan telah sesuai dengan prinsip syariah sehingga berujung pada timbulnya sikap loyal.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asshawaf, 2020) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Dan *Syariah Compliance* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi kasus Pada Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *sharia compliance* terhadap loyalitas nasabah bank syariah melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Dimana diperoleh nilai statistik (z-value) sebesar $3,39448752 > 1,96$.

4.3.9 Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Dengan Kepuasan Sebagai variabel *Intervening*

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS ver 26 dan uji sobel, didapati hasil dari uji sobel menunjukkan nilai 3,88 yang berarti nilai tes lebih besar dari Ttabel (0,05) yaitu 1,99, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan dapat memediasi *service quality* terhadap loyalitas anggota. Kemudian pada analisis jalur yang dilakukan dengan SPSS, didapati pengaruh langsung antara *service quality* terhadap loyalitas anggota sebesar 0,197 dan pengaruh tidak langsung antara *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota sebesar 0,267. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung, artinya *service quality* berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel *intervening*.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maria, 2020) yang berjudul “Pengaruh Kinerja Layanan, *Sharia Compliance* dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gubug”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah

sebagai variabel *intervening*. Dimana diperoleh t hitung sebesar 3,813 lebih besar dari t tabel 1,66 dengan signifikansi 5%.

Kualitas pelayanan memiliki peran yang begitu fundamental bagi pelaku usaha pada bidang jasa seperti koperasi syariah, karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Ketika pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan maka terciptalah rasa puas. Mckechnie (2012) mengemukakan bahwasannya kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah fungsi dari harapan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja suatu produk setelah mereka menggunakan layanan tersebut. Pelanggan yang setia cenderung akan membeli produk lebih dari satu kali sehingga laba perusahaan akan bertambah dan pelanggan loyal akan bertambah. Selanjutnya kotler (2005) mengemukakan bahwa *service quality* mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hubungan ini terbentuk karena adanya dorongan dari kualitas untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Terciptanya hubungan dalam jangka panjang dapat membuat perusahaan memahami akan kebutuhan pelanggan. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas apabila *service quality* yang diberikan memuaskan (Mamang & Sopiah, 2013).

Berdasarkan respon responden atau anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera pada kuesioner tentang variabel *service quality* mayoritas responden menjawab setuju bahwa pelayanan yang

diberikan oleh KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sangat baik, dimulai dari proses transaksi yang cepat, kemudian karyawan dapat melayani anggota dengan cepat dan tepat, kemudian pelayanan para karyawan yang ramah, sopan, serta membantu kesulitan yang dihadapi anggota dan juga didukung dengan tempat yang bersih, nyaman, serta beberapa fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel *sharia compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan sebagai variabel intervensi pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Kualitas layanan yang baik akan membuat anggota merasa puas, ketika anggota merasa puas maka akan tercipta loyalitas. Anggota yang memiliki loyalitas akan cenderung melakukan pembelian ulang baik dalam produk yang sama maupun produk yang lain dan juga mereka akan melakukan promosi *word of mouth* kepada rekan, saudara dan keluarga, serta memiliki kekebalan atas penawaran pesaing.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya) serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *sharia compliance* (X1) terhadap kepuasan anggota (Z) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *service quality* (X2) terhadap kepuasan anggota (Z) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel *sharia compliance* (X1) dan *service quality* (X2) terhadap kepuasan anggota (Z) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *sharia compliance* (X1) terhadap loyalitas anggota (Y) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *service quality* (X2) terhadap loyalitas anggota (Y) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.

6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan (Z) terhadap loyalitas anggota (Y) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel *sharia compliance* (X1), *service quality* (X2) dan kepuasan anggota (Z) terhadap loyalitas anggota (Y) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya.
8. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *sharia compliance* (X1) terhadap loyalitas anggota (Y) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dengan kepuasan anggota (Z) sebagai variabel *Intervening*.
9. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *service quality* (X2) terhadap loyalitas anggota (Y) KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya dengan kepuasan anggota (Z) sebagai variabel *Intervening*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan serta keterbatasan penelitian tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

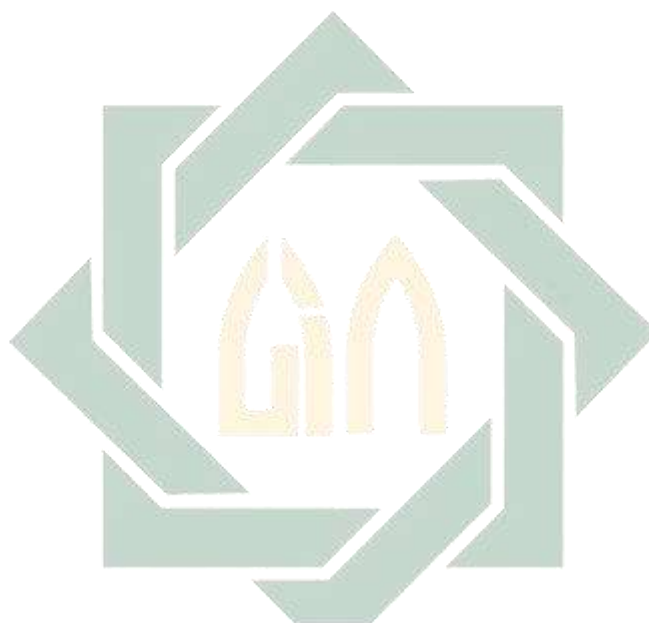
1. Bagi Perusahaan

Hendaknya KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera tetap harus meningkatkan penerapan *sharia compliance* dan *service quality* yang nantinya dapat menciptakan kepuasan anggota dan berujung pada loyalitas. Ketika loyalitas anggota telah terbentuk harus tetap menjalin

hubungan yang baik seperti memberikan informasi terbaru terkait produk atau layanan baru.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti juga merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel-variabel lain untuk melihat pengaruh variabel lain terhadap loyalitas anggota. Seperti : citra, nilai, kepercayaan dll.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Islam, R., & Mohiuddin, M. (2017). Service Quality, Shariah Compliance and Customer Satisfaction of Islamic Banking Services in Malaysia. *Turkish Journal of Islamic Economics*, 4(2), 71–82.
- Anugrah, M. F. (2016). The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction Toward Customer Loyalty (A Study on Customer of PT. Bank Central Asia Borobudur Branch, Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(2), Art. 2. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/2053>
- Asshawaf, M. F. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus Pada Bank BRI Syariah KCP Sudirman Palembang)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah.
- Azim, M., Ahmed, S., Mohiuddin, M., Rahman, M., & Md. Tarique, K. (2021). The impact of Islamic Shariah compliance on customer satisfaction in Islamic banking services: Mediating role of service quality. *Journal of Islamic Marketing*.
- Bank Indonesia. (2020). *Laporan Ekonomi dan Keuangan Syariah 2020*. <https://www.bi.go.id/id/LEKSI-2020/default.aspx>
- Cahya, N. (2018). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Rarisa Fressh Laundry Di Marpoyan Pekanbaru* [Other, Universitas Islam Riau]. https://doi.org/10/daftar_pustaka.pdf
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research And Consulting Institute.
- Faiz, A. M. (2020). *Index kepuasan pelanggan pada anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera perspektif maqashid al-syari'ah* [Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya]. <http://digilib.uinsby.ac.id/44599/>
- Garaika, & Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV Hira Tech.

- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate*.
- Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Hafizh, M. (2018). *Studi Penerapan Sharia Compliance Dalam Proses Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. UNITOMO Press.
- Jannah, W. (2019). *Pengaruh Shariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batu Sangkar.
- Kemenag. (2022). *Qur'an Kemenag*. <https://quran.kemenag.go.id/sura/6>
- Kemenkopukm. (2015). *UU Peraturan Menteri Koperasi No. 16*.
- Khiswaradewi, D. (2021, Juni 15). *Pengaruh Etika, Service Excellence Dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Anggota Di Kspps Bmt Peta Cabang Trenggalek Dan Kopsyah Bmt Berkah Trenggalek [Skripsi]*. IAIN Tulungagung. <https://doi.org/10/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>
- Kholifah, N. (2021). *Pengaruh Penerapan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare*.
- Mamang, E., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. ANDI.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda (*Canarium Indicum L.*)). *BAREKENG : Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(3), 333–342.
- Maria, A. H. (2020). *Pengaruh Kinerja Layanan, Sharia Compliance Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah*

Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gubug. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.

Mira, M. (2019). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare* [Undergraduate, IAIN Parepare]. <http://repository.iainpare.ac.id/791/>

Munawaroh, S. (2021). *Pengaruh Relationships Quality Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Madiun Sebagai Variabel Intervening.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo.

Nailinni'mah, I. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG DI BRI SYARIAH KCP PONOROGO* [Diploma, IAIN PONOROGO]. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/11447/>

Neolaka, A. (2016). *Metode Penelitian dan Statistik.* PT. Remaja Rosdakarya.

Nikmah, R. (2020). *Pengaruh Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan BPRS Bakti Makmur Indah Cabang Sepanjang Sidoarjo).* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel.

Novita, A. (2020). *Analisis faktor loyalitas anggota BMT Mitra Ummat Nasional Rumbia Lampung Tengah* [Undergraduate, IAIN Metro]. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3640/>

Paryanto. (2019). *Hubungan Antara Citra Merek Dengan Loyalitas Konsumen Di Warung Goyam Cabang Pandeyan Yogyakarta.* Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Zifatama.

Purnomo, R. A. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS.* CV. Wade Group.

- Putri, F. E. C. (2018). *Pengaruh Service Quality Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel.
- Rahayu, W. R. (2018). *Pengaruh Sharia Compliance Dan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah KCP Godean)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.
- Rahmawati, I. (2021). *Pengaruh Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah BSI KC Madiun S Parman*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo.
- Riananda, A. L. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo.
- Riati, L. A. (2018). *Analisis Pengaruh Service Quality, Sharia Compliance Terhadap Customer Satisfaction Pembentuk Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah As Salaam)*. STIE Indonesia Banking School.
- Ritena Yurita, 140602134. (2019). *Pemahaman Tentang Riba dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Berhutang dengan Sistem Bunga (Studi Kasus di Kota Fajar, Aceh Selatan)* [Skripsi, UIN AR-RANIRY]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/15638/>
- Sauri, S. (2016). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur* [Masters, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/10280/>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmayadi. (2020). *Koperasi Syariah Dari Teori Untuk Praktek*. Alfabeta.

- Sulastrri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Muamalat Cab. Malang)*. STIE MALANGKUCECWARA.
- Supardi. (2017). *Statistik Penelitian Pendidikan*. Rajawali Pers.
- Sutedi, A. (2009). *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. ANDI.
- Ulfa, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
- Usnah, S. A., & Suprayogi, N. (2015). Pandangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Tentang Kepatuhan Syariah di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 2(2), Art. 2. <https://doi.org/10.20473/vol2iss20152pp147-161>
- Wijaya, P. H. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND IMAGE, DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA BRI SYARIAH KC SEMARANG)* ["eprint_typename_skripsi" not defined]. IAIN SALATIGA. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/10584/>
- Yuliawati, A. P. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo* [Diploma, IAIN Ponorogo]. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7717/>
- Zamzami, P. F. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo.