

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (STUDI PADA KOPERASI “KOPPI MANIEZ” PONDOK  
PESANTREN NURUL UMMAH PUTRI YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Disusun oleh:  
Siti Kusmiati  
NIM 11240030

Pembimbing:  
Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag.,M.Si.  
NIP. 19741025 199803 2 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2015**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/ 894 /2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi  
"Koppi Maniez " Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Siti Kusmiati  
NIM/Jurusan : 11240030/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 12 Mei 2015  
Nilai Munaqasyah : 89 (A/B)

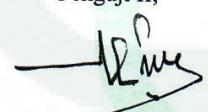
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**

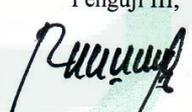
Ketua Sidang/Penguji I,

  
**Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.**  
NIP 19741025 199803 2 001

Penguji II,

  
**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.**  
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji III,

  
**Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.**  
NIP 19820804 201101 1 007

Yogyakarta, 20 Mei 2015  
Dekan,  
  
**Dr. Nurjannah, M.Si**  
NIP 196003101987032001





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Siti Kusmiati

NIM : 11240030

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Pada Koperasi "Koppi Maniez" Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang komunikasi.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 5 Mei 2015

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing,



Dr. M. Rosyid Ridla, M.Si.

NIP. 199303 1 003

Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si

NIP. 19741025 199803 2 001



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Kusmiati  
NIM : 1120030  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi "Koppi Maniez" Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta) adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusunan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 5 Mei 2015

Penyusun,



**Siti Kusmiati**

**11240030**

**PERSEMBAHAN**

***Teriring rasa syukur kehadiran Allah SWT.***

***Skripsi ini saya persembahkan kepada***

***Almamaterku Jurusan Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas  
Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta***

## **MOTTO**

Tawakal mengiringi UPAYA, Do'a menyertai USAHA

(Gus Mus)



## **KATA PENGANTAR**

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat taufik dan hidayahNya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sebagai salah satu tugas akhir untuk Syarat kelulusan dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta).

Sholawat serta salam penyusun haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita semua umat manusia dari zaman kegelapan atau zaman jahiliyah menuju jalan yang terang.

Dalam kesempatan ini, penyusun juga ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, MA, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjanah M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Muhammad Rasjid Ridla, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Ahmad Muhammad, M.Ag, selaku Sekjur Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Early Maghfiroh Innayati, M.Si selaku pembimbing penulisan tugas akhir ini, yang dengan sabar memberikan waktu luang, pengarahan, saran, memberikan nasehat dan canda dalam berbagai permasalahan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan optimal.
6. Segenap Dosen di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Segenap Karyawan-karyawan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
8. Bapak K.H. Munir Syafa'at dan Ibu Hj. Barokah Nawawi beserta keluarga yang senantiasa penulis harapkan do'a dan nasihatnya.
9. Bapak Ade Gunawan, M.M, selaku dosen pengampu mata kuliah metodologi penelitian kuantitatif dan statistika. Terima kasih untuk bantuan dan bimbingannya.
10. Pengurus Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri dan pengurus koperasi yang telah meluangkan waktunya guna memberikan data dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
11. Ayah dan Ibu ( Bapak Darsino dan Ibu Poniyah (alm), ibu Mariyatun) yang telah memberikan perhatian, motivasi baik spiritual maupun material kepada penyusun untuk menjadi manusia yang berguna. Terima kasih juga mas Kasmanto, Mbak Ade, Mbak Lia, dan adikku Cinta Mayang Syakila

yang dengan menasehatiku, memberikan dorongan agar tetap semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

12. Kakak ku Nur Rohman dengan kata-kata semangatnya , yang telah membantuku dalam segala kesulitan dan selalu memberikan semangat dan inspirasi.
13. Keluarga besar kamar Aisyah Tiga yaitu mbak Azzah, Mbak Cham, mbak Binti 2, mbak khey, mbak Rahma, mbak Syifa, Idud, Ninik, Fitri NB, Siray, Janah, serta teman-teman Aisyah satu yang telah memberikan warna dan pengalaman hidup yang tak ternilai harganya.
14. Teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2011 yang selalu memberi inspirasi baru dalam kehidupan penyusun.
15. Serta semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini baik secara moral, material ataupun do'a yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Rasa terima kasih yang sangat mendalam dan semoga amal kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis senantiasa mendapat RiddloNya, Amin.

Yogyakarta, 6 Mei 2015

Penyusun,

SitiKusmiati

NIM: 11240030

## ABSTRAK

**SITI KUSMIATI** (11240030), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez”. Penelitian ini adalah penelitian field research yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data autentik secara obyektif atau studi lapangan. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Metode pengumpulan data pada penelitian adalah menggunakan angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dan kepuasan konsumen sebagai variabel bebas. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, linieritas dan analisis regresi sederhana.

Peneliti mengadopsi judul dari penelitian-penelitian sebelumnya, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada perbedaan lembaga yang diteliti. Disini peneliti menggunakan santri Nurul Ummah Putri Yogyakarta untuk diteliti.

Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan t hitung 62,7% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi *Adjusted R Square*, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta, sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

*Keyword* kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

## DAFTAR ISI

|                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL.....               | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....          | ii       |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii      |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....   | iv       |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....        | v        |
| MOTTO .....                      | vi       |
| KATA PENGANTAR .....             | vii      |
| ABSTRAK .....                    | x        |
| DAFTAR ISI.....                  | xi       |
| DAFTAR TABEL.....                | xiii     |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b> |
| A. Penegasan Judul .....         | 1        |
| B. Latar Belakang Masalah.....   | 4        |
| C. Rumusan Masalah .....         | 7        |
| D. Tujuan Penelitian .....       | 8        |
| E. Manfaat Penelitian .....      | 8        |
| F. Tinjauan Pustaka .....        | 9        |
| G. Kerangka Teori.....           | 12       |
| H. Hipotesis.....                | 23       |
| I. Metode Penelitian.....        | 23       |

## **BAB II: GAMBARAN UMUM KOPERASI PONDOK**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PESANTREN NURUL UMMAH PUTRI .....</b>                | <b>39</b> |
| A. Letak dan Keadaan Geografis.....                     | 39        |
| B. Sejarah Singkat Koperasi “ Koppi Maniez” .....       | 40        |
| C. Landasan, Asas dan Tujuan .....                      | 42        |
| D. Visi, Misi Koperasi “ Koppi Maniez” .....            | 42        |
| E. Kepengurusan .....                                   | 43        |
| F. Struktur Organisasi.....                             | 44        |
| G. Karyawan.....  | 44        |
| H. Unit Usaha Koperasi.....                             | 45        |
| I. Sarana dan Prasarana .....                           | 46        |
| J. Data santri Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri ..... | 48        |
| <b>BAB III: ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>           | <b>49</b> |
| A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....             | 59        |
| B. Analisis Data Deskriptif .....                       | 55        |
| C. Uji Analisis Data .....                              | 63        |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian.....                     | 70        |
| <b>BAB IV: PENUTUP.....</b>                             | <b>74</b> |
| A. Kesimpulan.....                                      | 74        |
| B. Saran-saran .....                                    | 74        |
| C. Penutup .....  | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                             | <b>76</b> |

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 29 |
| Tabel 1.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen.....           | 30 |
| Tabel 1.3 Interpretasi Dan Koefisien Alpha .....                        | 35 |
| Tabel 2.1 Struktur Organisasi Koperasi” Koppi Maniez” .....             | 44 |
| Tabel 2.2 Nama-nama Pengurus Koperasi” Koppi Maniez” .....              | 45 |
| Tabel 3.1 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .... | 51 |
| Tabel 3.2 Hasil Analisis Uji Reliabel Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 52 |
| Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen...    | 53 |
| Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Reliabel Variabel Kepuasan Konsumen .....  | 54 |
| Tabel 3.5 Data Responden Penelitian .....                               | 55 |
| Tabel 3.6 Distribusi Responden Menurut Usia .....                       | 56 |
| Tabel 3.7 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....          | 57 |
| Tabel 3.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....         | 58 |
| Tabel 3.9 Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan .....                     | 69 |
| Tabel 3.10 Statistik Destriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....        | 61 |
| Tabel 3.11 Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen .....                     | 63 |
| Tabel 3.12 Hasil Uji Normalitas .....                                   | 64 |
| Tabel 3.13 Hasil Uji Linieritas .....                                   | 65 |
| Tabel 3.14 Hasil Uji Hipotesis <i>Coofficients</i> .....                | 66 |
| Tabel 3.15 Hasil Uji Hipotesis Model <i>Summery</i> .....               | 67 |
| Tabel 3.16 Hasil Uji Regresi Sederhana .....                            | 68 |
| Tabel 3.17 Hasil Uji T.....   | 79 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Untuk menghindari adanya kesalahpahaman dalam menafsirkan judul, maka penyusun perlu memberikan penjelasan terhadap istilah-istilah yang terkandung dalam judul yang penyusun pilih yaitu “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta)”.

##### 1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup> Sedangkan dalam ilmu statistik, pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.<sup>2</sup>

Adapun pengertian pengaruh dalam penelitian ini adalah pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta.

---

<sup>1</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1989), hlm.664.

<sup>2</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statitik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>3</sup> Sedangkan kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>4</sup> Sedangkan Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>5</sup>

Adapun yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga guna memenuhi harapan konsumen.

## 3. Kepuasan Konsumen

Menurut Enggel kepuasan konsumen adalah evaluasi puma beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.<sup>6</sup> Sedangkan kepuasan konsumen adalah hasil penilaian konsumen terhadap apa

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Pinsip-Prinsip Total Quality, Dan Service (TQS)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 110.

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 180.

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 781-782.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 24.

yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk ia akan merasa puas.<sup>7</sup> Sedangkan menurut Robert Woodruff, Sarah F. Gardial kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara kinerja yang diterima dengan standar perbandingan (ekspektasi, ideal, pesaing, janji pemasar, norma industri).<sup>8</sup>

Adapun yang dimaksud kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang diterima dan dirasakan oleh konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri atas pelayanan yang diberikan oleh petugasnya.

#### 4. Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren

Koperasi pondok pesantren adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari para santri.<sup>9</sup> Koperasi pondok pesantren di sini adalah

---

<sup>7</sup> Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modem English Press, 1991), hlm. 2.

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 124.

<sup>9</sup> Ima Suwandi, *Seluk Beluk Koperasi Pondok Pesantren Dan Madrasah*, (Jakarta: Bhratara Karya Aksara, 1982), hlm. 2.

sebuah lembaga yang perekonomiannya berorientasi pada masyarakat umumnya dan santri khususnya.

Koperasi yang dijadikan objek penelitian adalah Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri yang terletak di Jalan Raden Ronggo KG/II Prenggan Kotagede Yogyakarta.

Dari penegasan judul di atas, dapat disimpulkan bahwa maksud dari penyusunan yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Koppi Maniez Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri adalah hubungan antara dua variabel terkait dalam bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna memenuhi kebutuhan konsumen dan perasaan puas atau kecewa yang diterima oleh konsumen yang diberikan koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan zaman dan tuntutan masyarakat yang begitu besar terhadap perkembangan generasi bangsa ini membuat sebuah lembaga pendidikan diharuskan untuk menghasilkan anak didik yang berkualitas dalam segala hal dan salah satu dari lembaga pendidikan tersebut adalah pondok pesantren.

Selama ini kegiatan di pondok pesantren lebih banyak diarahkan kepada kegiatan pendidikan keagamaan sedangkan kegiatan keterampilan terutama di bidang ekonomi dirasakan masih perlu untuk lebih

ditingkatkan dan dikembangkan khususnya dibidang pembangunan perekonomian para santri.<sup>10</sup>

Koperasi pondok pesantren adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari para santri.<sup>11</sup> Koperasi berawal dari usaha kecil-kecilan yang menjual makanan ringan, simpan pinjam, kemudian meningkat dengan usaha menjual kitab, buku-buku, alat tulis, mukena, al-qur'an, berbagai peralatan santri yang diperlukan, ada komputer untuk mengetik dan ngeprint dan lain sebagainya.<sup>12</sup> Dalam dunia usaha, satu hal yang tidak dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antara satu lembaga dengan lembaga lain akan memunculkan semangat untuk berlomba-lomba dengan melakukan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Di sisi lain untuk memenangkan suatu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran.

Konsumen, tamu, klien, pembeli merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. Namun acap kali ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni

---

<sup>10</sup> Ditjen Kelembagaan Agama Islam, DEPAG, *Pedoman Pembinaan dan Pengembangan Koperasi Pondok Pesantren*, (Jakarta: 2003), hlm. 7.

<sup>11</sup> Ima Suwandi, *Seluk Beluk Koperasi Pondok Pesantren dan Madrasah*, hlm. 2.

<sup>12</sup> Wawancara dengan ibu Khamdiah, S.Pd.I, dikamar A3 pada tanggal 15 September 2004 pukul 21.30.

berada satu titik di bawah konsumen.<sup>13</sup> Kepuasan konsumen adalah fundamental bagi kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan.

Bentuk kepuasan konsumen dapat diperoleh lewat mutu atau kualitas pelayanan yang ada, karena mutu dan kualitas merupakan sarana untuk mencapai kepuasan. Tujuan utama perusahaan adalah bukan untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermutu, melainkan menghasilkan konsumen yang puas dan setia.<sup>14</sup>

Sebagai usaha mempertahankan konsumen, perusahaan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketetapan, keakuratan, dan kemampuan perusahaan dalam memberi pelayanan terhadap konsumen akan mencerminkan baik tidaknya perusahaan tersebut di mata konsumen.

Seiring dengan perkembangan zaman semakin pesat, banyak pula berdiri lembaga atau perusahaan bahkan atas nama individu menjalankan bisnis pertokoan. Semakin banyak pertokoan muncul, maka semakin banyak pilihan bagi konsumen. Bagi perusahaan yang tidak begitu memperhatikan kualitas pelayanannya maka segera akan ditinggalkan pelangganya.

Dengan uraian diatas sangat menarik untuk menjadikan koperasi”Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri sebagai

---

<sup>13</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. XIII.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 4.

objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini. Penyusun memilih Koperasi “Koppi Manies” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri sebagai objek penelitian karena penyusun melihat Koperasi Koppi Maniez sebagai perusahaan yang mampu berkembang menuju perusahaan yang lebih besar.<sup>15</sup> Letak koperasi tersebut sangat strategis dan menjadi sumber utama pemenuhan kebutuhan santri-santri Nurul Ummah Putri. Hal inilah yang penyusun tertarik untuk meneliti kondisi perusahaan koppi maniez terutama dalam kualitas pelayanan terhadap konsumen. Pada dasarnya pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengetahui hal tersebut tersebut penyusun mencoba menganalisis kepuasan konsumen Koperasi Koppi Maniez Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri melalui sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta”.

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Koperasi ”Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta?

---

<sup>15</sup> Observasi di PP Nurul Ummah Putri pada tanggal 17 Juli 2014, pukul 09.00 WIB.

**D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta).

**E. Manfaat Penelitian**

## a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Berguna pula untuk mahasiswa dan umum, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.

## b. Secara Praktis

Secara ilmiah penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan yang terbaik untuk meningkatkan sistem pelayanan, maupun kepuasan konsumen dan memberikan sumbangan pemikiran untuk mengintropeksi agar dapat meningkatkan sistem pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi ”Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri

## F. Tinjauan Pustaka

Sebagai salah satu bahan acuan dari penelitian ini adalah penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya. Dengan harapan agar tidak terjadi pengulangan atau kesamaan penelitian yang telah ada serta untuk mengetahui dan membandingkan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya. Adapun penelitian yang menjadi referensi penyusun adalah sebagai berikut:

Skripsi karya Edi Purwanto yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta". Dalam penelitian ini, pada hasil analisis regresi secara parsial, variabel empati tidak begitu berpengaruh pada kepuasan konsumen, namun secara bersama-sama variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>16</sup>

Skripsi karya Risalatul Azizah dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014". Skripsi ini menjelaskan bahwa nilai signifikan  $t_{hitung}$  70,4% yang didapat dari pengujian koefisien determinasi  $r^2$ , dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif

---

<sup>16</sup> Edi Purwanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta. *Skripsi*, (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012), hlm.92.

terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>17</sup>

Skripsi karya Nurlela yang berjudul "Analisis Perilaku Konsumen Dalam Proses Pengambilan Keputusan Menyerahkan Dana Shohibul Maal Ke Mudhorib Di BMT Mitra Usaha Insani Yogyakarta". Skripsi ini menjelaskan bahwa Psikologi dan Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Menyerahkan Dana dari Shohibul Maal ke Mudhorib di BMT Mitra Usaha Insani Yogyakarta, baik secara parsial maupun serentak. Hasil uji  $t_{hitung}$  variabel psikologi sebesar 3.773, dengan signifikansi sebesar 0,000, untuk variabel pelayanan sebesar 2,990, dengan signifikansi sebesar 0,004, sedangkan variabel bagi hasil tidak berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Proses Pengambilan Keputusan Menyerahkan Dana dari Shohibul Maal ke Mudhorib di BMT Mitra Usaha Insani Yogyakarta, baik secara parsial tetapi tidak secara serentak. Hasil uji  $t$  terhadap  $t_{hitung}$  variabel bagi hasil sebesar -2,549, dengan signifikansi 0,014, dikarenakan jumlah item pertanyaanya kurang dan sebagian para nasabah belum memahami tentang sistem bagi hasil.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Risalatul Azizah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014. *Skripsi*. (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 80.

<sup>18</sup> Nurlela, Analisis Perilaku Konsumen Dalam Proses Pengambilan Keputusan Menyerahkan Dana Shohibul Maal Ke Mudhorib Di BMT Mitra Usaha Insani Yogyakarta, *Skripsi*, (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 110.

Skripsi karya Shofia Mauizotun Hasanah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen Dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan Bri Syari’ah Terhadap Minat Menabung Nasaba”. Skripsi ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan, pengetahuan konsumen dan periklanan program faedah (fasilitas serba mudah) tabungan BRI Syari’ah secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan (signifikansi  $< \alpha = 0,05$ ) terhadap minat menabung nasabah. Adjusted  $R^2$  sebesar 49,5% berarti bahwa variasi minat menabung nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas pelayanan, pengetahuan konsumen, dan periklanan. Sedangkan sisanya 50,5% dijelaskan oleh variabel yang dimasukkan dalam persamaan model yang digunakan.<sup>19</sup>

Dari penelitian di atas, yang membedakan dari penelitian penyusun adalah tempat penelitian yang berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya, dimana penyusun melakukan penelitian yaitu di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta sedangkan penelitian sebelumnya berada di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta, BMT Mitra Usaha Insani Yogyakarta dan BRI Syari’ah.

---

<sup>19</sup> Shofia Mauizotun Hasanah, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan Bri Syari’ah Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Skripsi*, (tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm.92.

## G. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.<sup>20</sup> Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkannya maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.<sup>21</sup>

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata konsumennya karena konsumen akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan maka perusahaan perlu melayani konsumen dengan pelayanan yang baik.

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zethmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>22</sup>

##### 1) Bukti langsung

Mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan pekerja. Karena tidak dapat diamati secara

---

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, hlm. 180.

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi Ke-2, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 20.

<sup>22</sup> Aritonang R. Lerbin, *Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 25.

langsung, maka konsumen sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

2) Keandalan

Menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, dimensi realibilitas merefleksikan konsistensi dan keandalan (hal yang dapat dipercaya, dipertanggung jawabkan) dari kinerja perusahaan.

3) Daya tanggap

Mencakup keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai konsumen. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan atau kesiapan pekerja untuk melayani.

4) Jaminan

Mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerta serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen. Dimensi ini merefleksikan kompetensi

perusahaan (kesopan-santunan) kepada konsumen, dan keamanan operasinya.

5) Empati

Mencakup kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan konsumen.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Seringkali pada proses pelayanan memiliki beberapa kendala yang akan secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini tidak terlepas adanya perbedaan antara konsumen dan pihak penyedia jasa. Lovelock dan Wright menyatakan bahwa terdapat tujuh faktor yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, adalah:<sup>23</sup>

1. Kesenjangan pengetahuan. Perbedaan antara keyakinan penyedia jasa tentang harapan konsumen dan kebutuhan dan harapan konsumen yang sebenarnya.
2. Kesenjangan ukuran. Perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan ukuran kualitas dalam penyampaian jasa.
3. Kesenjangan penyampaian. Perbedaan antara spesifikasi ukuran penyampaian dan kinerja aktual penyedia jasa.

---

<sup>23</sup> Lovelock, Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT Indeks, 2005), hlm. 97-98.

4. Kesenjangan komunikasi internal. Perbedaan antara iklan yang ditawarkan tentang kinerja, kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan, dengan kinerja yang sudah dilaksanakan.
5. Kesenjangan persepsi. Perbedaan antara proses penyampaian dan persepsi yang akan konsumen terima dari sebuah pelayanan jasa.
6. Kesenjangan interpretasi. Perbedaan antara informasi yang akan diberikan oleh penyedia jasa dengan informasi yang diterima oleh konsumen.
7. Kesenjangan pelayanan. Perbedaan antara apa yang menjadi harapan akan dirasakan konsumen dan persepsi tentang pelayanan yang diterima.

## **2. Tinjauan tentang Kepuasan Konsumen**

### **a. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Terj. Benyamin Molan. *Marketing Management Edisi 12 Jilid 1* ( New Jersey: Upper Saddle River, 2006), hlm. 70.

## b. Dimensi Kepuasan Konsumen

Menurut Garvin, dimensi kepuasan konsumen terbagi menjadi sepuluh adalah:<sup>25</sup>

a) Komunikasi

Komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.

b) Kepercayaan

Kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.

c) Keamanan

Keamanan terhadap jasa yang ditawarkan

d) Memahami Pelanggan

Pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.

e) Bukti Fisik

Bahwa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus dapat diukur atau dibuat standarnya.

f) Konsistensi Kerja

Reabilitas konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.

---

<sup>25</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 8.

g) Daya Tanggap

Tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.

h) Kemampuan

Kemampuan atau ketrampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.

i) Akses

Kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak, konsumen atau penerima jasa.

j) Kesopanan

Kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personal.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithmal dan Bitner terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain<sup>26</sup>:

- 1) Aspek barang dan jasa. Kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian konsumen terhadap fitur barang dan jasa.
- 2) Aspek emosi konsumen. Emosi atau perasaan dari konsumen dapat mempengaruhi persepsinya tingkat kepuasan konsumen terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana

---

<sup>26</sup> Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, ( Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 20-21.

hati. Pada saat seorang konsumen sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan memengaruhi persepsi yang positif terhadap suatu jasa yang akan dikonsumsi. Sebaliknya, jika seorang konsumen sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikitpun.

- 3) Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Konsumen terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa di mana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan.
- 4) Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Konsumen akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri. “ apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan dengan konsumen yang lain? Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi konsumen pada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.
- 5) Konsumen lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh orang lain.

### **3. Tinjauan tentang Lembaga Keuangan Islam**

#### **a. Pengertian Lembaga Keuangan Islam**

Lembaga Keuangan Islam adalah lembaga yang dalam aktifitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka

penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atau dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.<sup>27</sup>

#### b. Macam-Macam Lembaga Keuangan

Lembaga Keuangan antara lain:

##### 1) Koperasi

Menurut Prof. Marvin, A. Schaars koperasi adalah suatu badan usaha yang secara sukarela yang dimiliki dan dikendalikan oleh anggota yang adalah juga pelanggannya dan dioperasikan oleh mereka dan untuk mereka atas dasar nirlaba atau dasar biaya.<sup>28</sup>

##### 2) Asuransi syari'ah (takafful)

Asuransi syari'ah menggantikan prinsip bunga dengan prinsip dana kebajikan (tabarrur), dimana sesama umat di tuntut untuk saling tolong menolong ketika saudara mengalami musibah.

##### 3) Lembaga zakat, infak, shadaqah dan wakaf

Lembaga ini merupakan lembaga yang hanya ada dalam sistem keuangan islam, karena islam mendorong umatnya untuk menjadi sukarelawan dalam 21 beramal

---

<sup>27</sup> Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm.

<sup>28</sup> Hendrojogi, *Koperasi, Asas-Asas, Teori, dan Praktik*, (Jakrta: PT Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 24.

(volunteer). Dana ini hanya bisa dialokasikan kepentingan sosial.<sup>29</sup>

### c. Jenis-Jenis Koperasi

#### 1) Koperasi produksi

Koperasi produksi diutamakan diberikan kepada para anggotanya dalam rangka berproduksi untuk menghasilkan barang maupun jasa.

#### 2) Koperasi konsumsi

Koperasi konsumsi, dalam kegiatan usahanya adalah menyediakan kebutuhan akan barang-barang pokok sehari-hari seperti sandang, pangan dan kebutuhan yang berbentuk barang lainnya. Koperasi jenis ini banyak dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan dengan menyediakan berbagai kebutuhan bagi para anggotanya.

#### 3) Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi simpan pinjam melakukan usaha penyimpanan dan peminjaman sejumlah uang untuk keperluan para anggotanya. Koperasi jenis ini sering disebut dengan koperasi kredit yang khusus menyediakan dana bagi anggota yang memerlukan dana dengan biaya murah tentunya.

---

<sup>29</sup> <http://bmt-taujih.com/?p=823>, pada tanggal 22 Januari 2015, pukul 09.45 WIB.

#### 4. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen yang banyak disepakati para ahli adalah bahwa kepuasan membantu konsumen dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan, dasar pemikirannya adalah:<sup>30</sup>

- a. Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas pelayanan perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
- b. Interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan.
- c. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan dengan perusahaan akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.
- d. Persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap perusahaan dimasa yang akan datang.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah:<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, hlm. 209.

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajement*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 102.

#### a. Kebijakan Manajemen

Maksudnya adalah suatu pernyataan dari standar perilaku yang diinginkan oleh lembaga atau perusahaan yang terkait dengan prosedur yang diterapkan. Kebijakan manajemen sendiri meliputi kebijakan yang berkaitan dengan area lembaga atau perusahaan seperti waktu istirahat untuk keadaan khusus, keadaan tempat kerja untuk karyawan, pemanfaatan fasilitas yang telah disediakan lembaga atau perusahaan.

#### b. Struktur Pelayanan

Struktur pelayanan dicirikan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Struktur pelayanan antara lain:

- 1). Efektif yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
- 2). Sederhana mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami.
- 3). Resposif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi konsumen.
- 4). Konsumen yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi konsumen yang dapat diandalkan.

- 5). Kepuasan konsumen dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi.

## H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti.<sup>32</sup> Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang sudah diuraikan diatas maka dapat diajukan hipotesis sebagai jawaban sementara untuk masalah penelitian yaitu :

Ho : Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.

Ha : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.

Dasar pengambilan keputusan pada SPSS memperhatikan nilai signifikan yaitu jika  $\text{sig} < 5\%$  (0,05) maka Ho ditolak.

## I. Metode Penelitian

Kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan ilmiah, baik mengenai uraian atau penyimpulan maka diperlukan metode, agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 96.

## 1. Populasi dan sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>33</sup> Jadi populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri yang jumlahnya 350 santri<sup>34</sup>

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>35</sup> Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* yaitu sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu.<sup>36</sup> Dalam *purposive sampling* pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm.117.

<sup>34</sup> Wawancara dengan ibu Muta'asifah S.Sos.I, pada tanggal 17 September 2014, pukul 14.00 WIB.

<sup>35</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2012), hlm. 174.

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm, 183.

sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>37</sup> Sebagai sampel dalam penelitian ini, penyusun menggunakan batasan-batasan sesuai dengan prosedur penelitian kuantitatif. Apabila subjek kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika subjeknya lebih dari 100, maka dapat diambil antara 10%-25% atau lebih.

Sebagai pertimbangan representatif, maka diambil sampel 15% dari keseluruhan santri, sehingga yang menjadi responden peneliti bulatkan menjadi 52 santri atau 15% dari keseluruhan jumlah santri Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.

Adapun kriteria yang digunakan dalam *purposive sampling* adalah:

- 1). Santri yang tinggal di Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri
- 2). Santri yang pernah menjadi konsumen di Koperasi “Koppi Maniez”.

---

<sup>37</sup> Sutrisno Hadi, *Statistik Jilid 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 186.

## 2. Variabel dan Definisi Operasional

### a. Variabel Penelitian

Variabel adalah konsep yang diberi lebih dari satu nilai.<sup>38</sup>

Penentuan variabel penelitian yang dapat diukur dan perumusan hubungan antara variabel adalah dua langkah yang sangat penting dalam penelitian sosial.

#### 1) Variabel tergantung atau variabel tidak bebas

Variabel tidak bebas adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian memperkenalkan, mengubah atau mengganti variabel bebas.<sup>39</sup>

Menurut fungsinya variabel ini dipengaruhi oleh atau variabel terpengaruhi. Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

#### 2) Variabel Bebas

Variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik yang oleh penyusun dimanipulasikan dalam rangka untuk menerangkan hubungan-hubungan dengan fenomena yang diobservasi.<sup>40</sup> Menurut fungsinya, variabel ini mempengaruhi variabel lain, jadi secara bebas

---

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2002), hlm. 108.

<sup>39</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 48.

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 81.

berpengaruh terhadap variabel lain. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

b . Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau mengspesifikasikan pengertian kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk.<sup>41</sup>

- 1) Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga guna memenuhi kebutuhan konsumen. Indikator kualitas pelayanan adalah bukti langsung, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati.
- 2) Kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Indikator kepuasan konsumen adalah komunikasi, kepercayaan, keamanan, memahami konsumen, bukti langsung, konsistensi kerja, daya tanggap, kemampuan, akses, dan kesopanan.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 76.

<sup>42</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, hlm. 8.

**Tabel 1.1****Kisi-kisi Variabel Kualitas Pelayanan**

| No | Indikator      | Item       |
|----|----------------|------------|
| 1  | Bukti langsung | 1,6,11,16  |
| 2  | Keandalan      | 2,7,12,17  |
| 3  | Tanggapan      | 3,8,13,18, |
| 4  | Jaminan        | 4,9,14,19  |
| 5  | Empati         | 5,10,15,20 |
|    | Jumlah         | 20         |

Sumber : Data Primer, 2015

Angket kualitas pelayanan (AKP) penyusun mengadopsi dari skripsi Edi Purwanto yang mana penyusun menambah atau merubah kata-kata, nomor, dan lain-lain. Variabel kualitas pelayanan sebanyak 20 soal, masing-masing indikator diwakili oleh 4 soal.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Edi Purwanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta, 2012.

**Tabel 1.2**  
**Kisi-kisi Variabel Kepuasan Konsumen**

| No  | Indikator         | Item        |
|-----|-------------------|-------------|
| 1   | Komunikasi        | 1,11,21,31  |
| 2   | Kepercayaan       | 2, 12,22,32 |
| 3   | Keamanan          | 3,13,23,33  |
| 4.  | Memahami konsumen | 4,14,24,34  |
| 5.  | Bukti fisik       | 5,15,25,35  |
| 6.  | Konsistensi kerja | 6,16,26,36  |
| 7.  | Daya tanggap      | 7,17,27,37  |
| 8.  | Kemampuan         | 8,18,28,38  |
| 9.  | Akses             | 9,19,29,39  |
| 10. | Kesopanan         | 10,20,30,40 |
|     | Jumlah            | 40          |

Sumber: Data Primer, 2015

Angket kepuasan konsumen (AKK) penyusun mengadopsi angket dari Risalatul Azizah yang mana penyusun menambah atau merubah kata-kata, nomor, dan lain-lain. Variabel kepuasan konsumen sebanyak 40 soal, masing-masing indikator diwakili oleh 4 soal.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Risalatul Azizah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014, 2014.

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>45</sup> Secara umum observasi dapat dilaksanakan dengan partisipasi dan non partisipasi. Observasi partisipasi berarti pengamat ikut menjadi peserta dalam kegiatan. Sedangkan observasi non partisipasi berarti peneliti bertindak sebagai pengamat diluar kegiatan. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipasi, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan dan ikut dalam kegiatan di Koperasi Koppi Maniez Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri sehingga dapat diperoleh gambaran yang sesungguhnya.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach Jilid 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 95.

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm. 274.

### c. Wawancara

Proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>47</sup> Teknik Wawancara yang penyusun gunakan adalah teknik wawancara tidak struktur. Teknik ini teknik wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

### d. Kuesioner (angket)

Angket adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarkan kepada responden (orang-orang yang menjawab jadi yang diselidik), terutama pada penelitian survai.<sup>48</sup> Metode angket digunakan untuk mencari data-data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Koppi Manies Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.

---

<sup>47</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), hlm.83.

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, hlm.76.

Penyusun menggunakan angket yang disusun dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>49</sup> Angket disusun dengan menggunakan empat alternatif pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Penyusun menggunakan pengukuran empat alternatif jawaban skala *likert* karena dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini. Semakin tinggi bobot skor yang diperoleh maka semakin berpengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

#### **4. Metode dan Pendekatan Analisis Data**

##### **a. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas adalah uji statistik yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.<sup>50</sup> Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 93.

<sup>50</sup> Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, (Yogyakarta: Amara Books, 2007), hlm.79.

dengan analisis butir dengan menggunakan rumus korelasi product moment.<sup>51</sup>

Koefisien korelasi akan dibandingkan dengan jarak signifikansi 95% atau 5% = 0,05. Nilai dari r yang diperoleh dikaitkan dengan tabel r, bila nilai  $r <$  nilai r tabel, maka butir kuesioner dinyatakan gugur, bila  $r >$  nilai r tabel, maka butir kuesioner dinyatakan valid. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan komputer program *SPSS versi 17.0. for windows*.

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.<sup>52</sup>

Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien alpha dengan bantuan komputer program *SPSS versi 17.0. for windows*. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha  $>$  0,60 maka reliabel, dalam hal ini peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha*.<sup>53</sup> *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk menguji

---

<sup>51</sup> Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, ( Bandung : Tarsito, 1985), hlm.162.

<sup>52</sup> Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, ( Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hlm. 186.

<sup>53</sup> Husaini Usman dan Purnomo, *Pengantar Statistik*, ( Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm. 291.

reliabilitas instrumen *skala likert* ( 1 sampai 4) atau instrumen yang item-itemnya dalam bentuk esai.<sup>54</sup>

Untuk menentukan koefisien alpha digunakan kategori menurut Suharsimi Arikunto, yaitu :<sup>55</sup>

**Tabel 1.3**

**Interpretasi Koefisien Alpha**

| No | Koefisien     | Interpretasi  |
|----|---------------|---------------|
| 1. | 0,800 – 1,000 | Sangat tinggi |
| 2. | 0,600 – 0,799 | Tinggi        |
| 3. | 0,400 – 0,500 | Sedang        |
| 4. | 0,200 – 0,399 | Rendah        |
| 5. | 0,000 – 0,199 | Sangat rendah |

Sumber: Data Primer, 2015.

b. Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas penelitian ini untuk dimaksudkan untuk mengukur kenormalan distribusi data. Normalitas adalah residu yang seharusnya terdistribusi normal seputar skor-skor variabel terikat. Residu adalah sisa atau perbedaan hasil dari pengamatan variabel terikat terhadap nilai variabel terikat hasil prediksi. Untuk melihat hasil residu normal atau tidak, dilakukan dengan Uji

<sup>54</sup> *Ibid*, hlm.291.

<sup>55</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian....*, hlm. 245.

Kolmogorov-Smirnov. Apabila Sig. > 0,05 artinya data variabel dependen berasal dari distribusi normal dan sebaliknya.<sup>56</sup> Mengetahui apakah gejala-gejala yang diteliti mempunyai distribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel normal atau tidak.

## 2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang dijadikan prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel terikat. Pengujian ini menggunakan analisis tabel ANOVA dengan bantuan komputer *SPSS for windows versi 17.0*. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari harga *alpha* yang ditentukan, yaitu 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut linear.<sup>57</sup>

### c. Uji Hipotesis

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, yaitu dengan analisis regresi linier sederhana.

Analisis regresi berguna untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih, mendapatkan pengaruh antara variabel prediktor terhadap variabel kriteriumnya atau meramalkan pengaruh

---

<sup>56</sup> <http://setabasri01.blogspot.com>, diakses 15 Januari 2015, pukul 10.30.

<sup>57</sup> Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 135.

variabel prediktor terhadap kriteriumnya. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

y : Variabel kriterium

x : Variabel prediktor

a : Bilangan konstan

b : Koefisien arah regresi

Untuk uji hipotesis digunakan uji hipotesis koefisien regresi, teknik tersebut untuk mengetahui keterhandalan penaksiran-penaksiran regresi tersebut, digunakan uji statistik koefisien korelasi pearson ( $r$ ) dengan bantuan komputer program *SPSS for windows versi 17.0*.

## **J. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan ini akan disajikan dalam bentuk sistematika pembahasan sedemikian rupa yang diharapkan dapat memudahkan dan mampu mengungkap persoalan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Koppi Maniez Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri. Sebagaimana gambaran isi skripsi ini maka penyusun kemukakan sistematika sebagai berikut:

Bab *pertama*, pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, hipotesis, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Pada bab ini dijelaskan gambaran umum mengenai seluruh rangkaian penulisan skripsi sebagai dasar pijakan penulisan selanjutnya.

Bab *kedua*, menjelaskan gambaran umum objek peneitian dalam hal ini Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.

Bab *ketiga*, adalah analisis data, yang akan membahas hasil penelitian dan analaisisnya.

Bab *keempat*, penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Dalam bab ini pula akan disimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan dan menjawab persoalan yang telah diuraikan.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM KOPERASI "KOPPI MANIEZ" PONDOK PESANTREN NURUL UMMAH PUTRI KOTAGEDE YOGYAKARTA

#### A. Letak dan Keadaan Geografis

Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta terletak di selatan kantor Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede tepatnya di Jln. Raden Ronggo 981 Prenggan Kotagede Yogyakarta.

Bangunan koperasi "Koppi Maniez" Pondok Pesantren yang berukuran sekitar 18 m<sup>2</sup> ini terletak di bagian pojok selatan wilayah PPNU-Pi. Koperasi usaha yaitu Pertokoan Koperasi, Rental Komputer, Laundry dan menyediakan kebutuhan sehari-hari yang menangani wesel, pertokoan koperasi, laundry dan rental, menyediakan paket santri, dan rekrutmen pegawai koperasi, rental dan laundry.

Adapun rinciannya letak koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri yaitu:<sup>1</sup>

- a. Sebelah Selatan : Jalan perkampungan Kotagede
- b. Sebelah Timur : Area parkir belakang PPNU-Pi
- c. Sebelah Barat : Area cuci baju belakang PPNU-Pi
- d. Sebelah Utara : Gerbang belakang PPNU-Pi

---

<sup>1</sup> Dikutip dari LPJ Tahun Kedua Pengurus PPNU-Pi Masa Khidmat 1430-1432.

Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri ini terletak cukup strategis sebagai pusat perekonomian, keberadaanya pun relatif mudah dijangkau, sedangkan keadaan geografisnya terletak di pemukiman padat penduduk sebagai ciri khas bentuk masyarakat perkotaan.

## **B. Sejarah Singkat Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri**

Koperasi merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri. Koperasi ini mulai diadakan pada kepengurusan Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Masa Khidmat 1418-1420 H atau 2001-2003 M dan tetap diadakan pada kepengurusan ini tahun 1434-1436 H atau 2013-2015 M.

Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri yang ditempati kurang lebih 350 santri dengan berlatar belakang daerah yang beragam. Mereka berasal dari Jawa Tengah, Jawa Timur, Jawa Barat, Lampung, Palembang, Riau, Jambi, Sumatra Selatan, Kalimantan, dan NTB. Melihat kondisi demikian sangat perlu dibentuk suatu wadah perekonomian pondok yang berwujud koperasi.

Pada tahun 1992 koperasi Nurul Ummah Putri di bangun dan di resmikan oleh ibu Nyai Hj. Barokah Nawawi selaku pengasuh Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri.<sup>2</sup> Pada awal pendirian usaha yang dimiliki oleh koperasi “ Koppie Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri

---

<sup>2</sup> Wawancara kepada ibu Nyai Hj. Barokah Nawawi, di Ndalemnya ibu Nyai, pada tanggal 9 Februari 2014, pukul 08.00 WIB.

meliputi: penanganan toko, pelayanan hutang piutang Koperasi, penanganan jasa kompor dan pajak wesel, laundry, dan penanganan rental komputer.<sup>3</sup> Pada tahun 2010 pelayanan hutang piutang, penanganan jasa kompor dan wesel tidak aktif lagi atau tidak digunakan lagi.

Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri memiliki departemen Koperasi pada tahun 2001, modal awal yang di pegang oleh pengurus koperasi sebesar 500.000,00. Kemudian pada tahun 2003 memiliki saldo akhir sebesar 858.895.000,00.<sup>4</sup>

Pada tahun 2011 koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri di ganti dengan Koperasi “Koppi Maniez” yang di ganti oleh pengurus koperasinya yang diketuai oleh ibu Chiis Widodo M.Pd.I. Diantara sekian banyak jenis usaha yang dikembangkan oleh koperasi “Koppi Maniez”, waserdalah yang menjadi usaha pokok koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri. Koperasi dikelola oleh santri dan dikepalai oleh seorang pengurus PPNU-Pi selaku direktornya. Menurut Jannah, salah seorang direktur koperasi, waserda mengalami peningkatan yang signifikan. Akan tetapi dalam waktu sekitar enam bulan ini, pendapatan waserda mengalami peningkatan yang cukup tajam.<sup>5</sup> Menurut pengamatan penyusun, hal ini disebabkan karena kedisiplinan dan tanggung jawab

---

<sup>3</sup> Di kutip dari LPJ Pengurus Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri, tahun 2003, hlm, 40.

<sup>4</sup> *Ibid*, lampiran-lampiran.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Jannah, selaku direktur koperasi Nurul Ummah Putri pada hari Sabtu, 7 Februari 2015 pukul 10.00 WIB.

pengelola dalam menjalankan tugasnya, seperti seringnya koperasi buka tepat waktu, dan pengelola koperasi yang menjaga tepat waktu juga.<sup>6</sup>

**C. Landasan, Asas-Asas dan Tujuan Koperasi “ Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri<sup>7</sup>**

1. Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.
2. Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta berlandaskan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

**D. Visi dan Misi Koperasi “ Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri<sup>8</sup>**

1. Visi

Menjadikan Kopontren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta sebagai basis perekonomian pondok pesantren yang mandiri dan mampu menjawab tantangan lokal, nasional dan internasional.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan ekonomi yang produktif, inovatif, kredibel dan sustainabel dengan landasan syariah.
- b. Mengembangkan organisasi yang mampu menjawab tantangan global, nasional dan lokal.

---

<sup>6</sup> Observasi pada hari Sabtu, 7 Februari 2015.

<sup>7</sup> Dokumentasi, Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri, 2015.

<sup>8</sup> *Ibid*, 2015.

- c. Menggali dan mengembangkan potensi perekonomian pesantren.

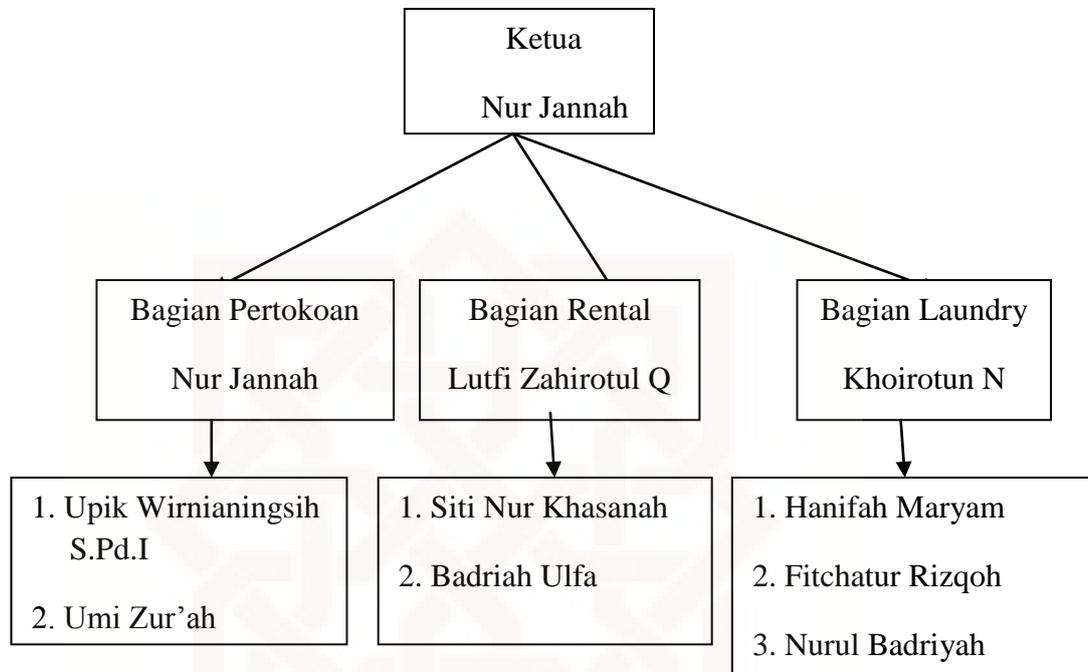
#### **E. Kepengurusan**

Sistem kepengurusan dengan pola perusahaan dengan tujuan agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Struktur kepengurusan juga didasarkan pada pola kaderisasi pengurus, pengurus yang telah lama naik tingkat dan seterusnya sehingga penunjukan staf pengurus diantaranya adalah dari:

1. Jenjang karir di koperasi “Koppi Maniez” serta kemampuan pengelolaan personal.
2. Keserasian kerja tim (*Tim work*).

Kepengurusan Koperasi “Koppi Maniez” mulai tahun 2001 sampai sekarang sudah delapan kali pergantian kepengurusan.

**F. Struktur Organisasi Koperasi “ Koppo Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri tahun 2014-2015<sup>9</sup>**



**G. Karyawan**

Pengurus Koperasi Masa Khidmat 1434-1436 H secara keseluruhan berjumlah 3 orang yang terdiri dari 1 orang koordinator dan 2 orang anggota. Koperasi memiliki karyawan 10 orang yang terdiri dari 3 karyawan pertokoan koperasi, 3 pegawai rental komputer dan 4 orang pegawai laundry.

Adapun pembagian kerja karyawan adalah:

1. Bagian laundry
2. Pertokoan
3. Rental komputer

<sup>9</sup> Wawancara pada Lutfi Zaherotul Qubro, salah satu anggota koperasi, pada hari Sabtu tanggal 14 Februari 2015 pukul 21.00 WIB.

**Tabel 2.2****Nama-Nama Pengurus Koperasi**

| No | Nama                      | Jabatan           | Pendidikan | Masa kerja |
|----|---------------------------|-------------------|------------|------------|
| 1  | Nur Jannah                | Direktur Koperasi | SMA        | 2 Tahun    |
| 2  | Lutfi Zaherotul Q         | Anggota Koperasi  | SMA        | 1 Tahun    |
| 3  | Khoirotun Nangimah        | Anggota Koperasi  | SMA        | 2 Tahun    |
| 4  | Upik Winiarningsih S.Pd.I | Karyawan Koperasi | SI         | 1 Tahun    |
| 5  | Umi Zur'ah                | Karyawan Koperasi | SMA        | 3 Tahun    |
| 6  | Badriah Ulfa              | Karyawan Koperasi | SMA        | 1 Tahun    |
| 7  | Siti Nur Khasanah         | Karyawan Koperasi | SMA        | 2 Tahun    |
| 8  | Hanifah Maryam            | Karyawan Koperasi | SMA        | 1 Tahun    |
| 9  | Nurul Badriah             | Karyawan Koperasi | SMA        | 1 Tahun    |
| 10 | Fitchatur Rizqoh          | Karyawan Koperasi | SMA        | 1 Tahun    |

Sumber: Data Primer diolah tahun 2015

#### **H. Unit Usaha Koperasi “Koppi Maniez” Nurul Ummah Putri**

Usaha yang telah dijalankan dan dikembangkan oleh kopontren Nurul Ummah Putri belum mengalami perubahan dengan kegiatan usaha yang dilakukan tahun sebelumnya, hanya ada penambahan usaha yang berupa menjual es krim.

Adapun rincian bidang usaha koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta adalah:<sup>10</sup>

1. Warung Serba Ada (Waserda)

Waserda Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri merupakan bidang usaha yang menyediakan kebutuhan santri dan masyarakat umum. Selain menyediakan kitab,

<sup>10</sup> Wawancara dengan Nur Jannah, selaku direktur koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri pada hari Selasa, 17 Februari 2015.

alat MCK, alat tulis dan kebutuhan lainya yang diperlukan sehari-hari juga menyediakan makanan ringan yang bekerja sama dengan santri-santri yang berwirausaha di pesantren.

## 2. Jasa-jasa

Salah satu visi kopontren adalah menjawab kebutuhan santri, kebutuhan yang bersifat barang dan jasa. Usaha jasa yang diadakan oleh kopontren adalah jasa laundry pakaian, setrika, rental.

## 3. Proyek Kitab

Koperasi menyediakan berbagai macam kitab yang di kaji dalam Pesantren Nurul Ummah Putri. Tujuan koperasi menyediakan kitab agar lebih terarah dan terencana. Pengelola koperasi bekerja sama dengan seksi pendidikan supaya petugas koperasi terarah mau beli kitab apa saja yang digunakan oleh para santri Nurul Ummah Putri.

# **I. Sarana dan Prasarana**

## 1. Gedung layak dihuni

Gedung koperasi layak dihuni oleh beberapa anggota koperasi. Anggota koperasi yang bertugas menjaga koperasi dan melayani konsumen pada waktu koperasi buka. Koperasi buka pada jam 06.00-08.00 kemudian buka jam 21.30-23.00 Wib.

## 2. Kebutuhan konsumen/santri

Koperasi Koppi Maniez menyediakan berbagai macam seperti peralatan mandi, berbagai macam buku, berbagai macam kitab, berbagai macam sarung, mukena, minuman pendingin, es krim, kebutuhan sehari-hari seperti makanan ringan dan lain-lain. Bagi para yang membeli berbagai macam kebutuhan yang nilainya tinggi misalnya membeli sarung, mukena dll bisa menghutang dulu. Batas piutangnya maksimal satu bulan.

## 3. Komputer

Koperasi Koppi Maniez menyediakan satu buah komputer gunanya untuk mengetik dan mengeprint bagi para santri yang membutuhkannya.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Direktur Koperasi ibu Nur Jannah, pada 24 Maret 2015.

**J. Data Santri Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede  
Yogyakarta**

**Tabel 2.2**

**Data Santri Nurul Ummah Putri**

| No     | Nama Komplek        | Jenjang Pendidikan |     |     |    | Jumlah |
|--------|---------------------|--------------------|-----|-----|----|--------|
|        |                     | SD                 | SMP | SMA | S1 |        |
| 1      | Aisyah Satu         |                    |     | 3   | 4  | 7      |
| 2      | Aisyah Tiga         |                    |     | 7   | 6  | 13     |
| 3      | Aisyah Empat        |                    |     | 9   | 1  | 10     |
| 4      | Aisyah Lima         |                    |     | 13  |    | 13     |
| 5      | Aisyah Enam         |                    |     | 14  | 1  | 15     |
| 6      | Aisyah Tujuh        |                    |     | 12  | 3  | 15     |
| 7      | Hafsoh Satu         |                    |     | 20  |    | 20     |
| 8      | Hafsoh Dua          |                    |     | 13  | 1  | 14     |
| 9      | Hafsoh Tiga         |                    |     | 12  | 2  | 14     |
| 10     | Hafsoh Empat        |                    |     | 23  | 1  | 24     |
| 11     | Hafsoh Lima         |                    |     | 17  | 3  | 20     |
| 12     | Hafsoh Enam         |                    |     | 21  | 1  | 22     |
| 13     | Hafsoh Tujuh        |                    |     | 26  | 2  | 28     |
| 14     | Darussalam Satu     |                    |     | 5   | 4  | 9      |
| 15     | Darussalam Dua      | 16                 |     |     |    | 16     |
| 16     | Darussalam Tiga     |                    | 10  |     |    | 10     |
| 17     | Darussalam Empat    | 14                 |     |     |    | 14     |
| 18     | Darussalam Lima     |                    | 17  |     |    | 17     |
| 19     | Darussalam Enam     |                    | 10  |     |    | 10     |
| 20     | Darussalam Tujuh    | 14                 |     |     |    | 14     |
| 21     | Darussalam Delapan  | 17                 |     |     |    | 17     |
| 22     | Darussalam Sembilan |                    | 22  |     |    | 22     |
| 23     | Ndalem              |                    |     | 6   |    | 6      |
| Jumlah |                     | 61                 | 59  | 201 | 29 | 350    |

Sumber: Data Primer tahun 2015

### **BAB III**

#### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASANNYA**

Dalam bab ini akan menguraikan hasil data yang didapat dari angket jawaban responden yang meliputi analisis deskriptif dan hasil pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan *SPSS 17.0 for windows*. Sebelum sampai pada tahap pengujian hipotesis yang bertujuan untuk melihat pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen maka dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas. Selain itu juga akan dilakukan pembahasan terhadap hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi pada Koperasi “ Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta).

##### **A. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Agar item-item yang dinyatakan oleh peneliti kepada responden tepat sasaran, maka peneliti terlebih dahulu mengadakan *try out* yang peneliti laksanakan pada tanggal 22 Februari 2015 di Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta. Peneliti menyebar angket ke santri 52 responden, alhamdulillah angket dari 52 kembali semuanya. *Tri out* yang peneliti lakukan bertujuan untuk menguji, apakah pernyataan tertentu perlu dihilangkan, apakah pernyataan tertentu perlu ditambah, apakah pernyataan perlu diubah, apakah pernyataan dapat dimengerti atau tidak, apakah urutan pernyataan perlu diubah, apakah pernyataan sensitif dapat diperlunak dengan mengubah bahasa. Pengukuran validitas dan realibilitas

mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliabel.<sup>1</sup> Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan *Corrected Item Total Correlation* analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item. Uji validitas ini merupakan pengujian dari 60 pernyataan variabel independen 20 dan 40 pernyataan variabel dependen.

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan

##### a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, peneliti mengembangkannya menjadi 20 pernyataan yang diujicobakan kepada 52 responden.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurannya. Seleksi atau dasar pengambilan keputusan item yang valid dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ , maka uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan bahwa 17 butir pernyataan dinyatakan valid.  $R_{tabel}$  dapat dilihat pada *alpha* 0,05 dengan derajat bebas  $df = \text{jumlah kasus} - 2$ . Sehingga diperoleh  $df = N - 2 = 52 - 2 = 50$ . Dengan demikian  $r_{tabel}$  sebesar 0,279 yang didapatkan dari tabel nilai *product moment*. Tabel *product moment* dapat

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Andi Offset, 2003), hlm. 137.

dilihat pada lampiran penelitian ini. Hal ini diketahui jika  $r_{hitung}$  berada diatas 0,279 berarti valid, dan jika  $r_{hitung}$  berada dibawah 0,279 berarti tidak valid.

Berdasarkan acuan tersebut, dengan melihat hasil perhitungan, maka dapat diketahui data-data yang valid pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**

**Analisis Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan**

| No            | Indikator      | Pernyataan  | Jumlah |
|---------------|----------------|-------------|--------|
| 1             | Bukti langsung | 1,6*,11,16* | 2      |
| 2             | Keandalan      | 2,7,12*,17  | 3      |
| 3             | Tanggapan      | 3,8,13,18,  | 4      |
| 4             | Jaminan        | 4,9,14,19   | 4      |
| 5             | Empati         | 5,10,15,20  | 4      |
| <b>Jumlah</b> |                |             | 17     |

Sumber: Data Primer, 2015

Keterangan: \* Gugur atau Tidak valid

Pernyataan mengenai indikator bukti langsung dan keandalan ada yang tidak valid, karena hasil dari  $r_{hitung}$  kurang dari 0,279. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa item pernyataan yang layak digunakan sebagai instrumen penelitian setelah melakukan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  pada masing-masing pernyataan terdapat 3 pernyataan yang  $r_{hitung}$ nya kurang dari 0,279 dan 17 pernyataan yang  $r_{hitung}$ nya lebih dari 0,279.  $R_{hitung}$  tertinggi sebesar 0,743 dan  $r_{hitung}$  terkecil sebesar 0,283. Sehingga ke17 pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian dan 3 pernyataan di hapus atau di buang. Uji validitas

dan reliabilitas variabel penelitian selanjutnya dilakukan di Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta.

b. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan uji realibilitas kualitas pelayanan menggunakan spss for windows versi 17.0, didapatkan nilai alpha cronbrach sebesar 0,833. Dari hal tersebut instrument penelitian variabel kualitas pelayanan dinyatakan andal dengan katagori sangat tinggi dan reliabel untuk dilakukan penelitian.

**Tabel 3.2**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .833             | 20         |

Sumber: Data Primer, diolah 2015

I. Variabel Kepuasan Konsumen

a. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel kepuasan konsumen yaitu komunikasi, kepercayaan, keamanan, memahami konsumen, bukti fisik, konsistensi kerja, daya tanggap, kemampuan, akses, dan kesopanan, yang dikembangkan menjadi 40 pernyataan dan diuji cobakan kepada 52 responden yaitu santri Pondok Pesantren Al-Munawir Krpyak Yogyakarta.

Berdasarkan angket tersebut dapat diketahui jika membandingkan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka butir-butir pernyataan dapat dinyatakan valid, dan jika  $r$  hitung kurang dari  $r$  tabel, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.  $R$  tabel didapatkan pada  $\alpha$  0,05 dengan derajat bebas  $df = \text{jumlah kasus} - 2$ . Sehingga diperoleh  $df = 52 - 5 = 50$ . Dengan demikian  $r$  tabel sebesar 0,279 yang didapatkan dari nilai *product moment*.

Berdasarkan acuan tersebut, dengan melihat hasil perhitungan, maka dapat diketahui data-data yang valid pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3**

**Analisis Uji Coba Variabel Kepuasan Konsumen**

| No            | Indikator         | Keterangan    | Jumlah |
|---------------|-------------------|---------------|--------|
| 1             | Komunikasi        | 1,11,21,31    | 4      |
| 2             | Kepercayaan       | 2, 12,22,32   | 4      |
| 3             | Keamanan          | 3,13,23,33    | 4      |
| 4.            | Memahami konsumen | 4,14,24,34    | 4      |
| 5.            | Bukti fisik       | 5*,15,25,35   | 3      |
| 6.            | Konsistensi kerja | 6,16,26,36    | 4      |
| 7.            | Daya tanggap      | 7,17,27,37    | 4      |
| 8.            | Kemampuan         | 8,18,28,38    | 4      |
| 9.            | Akses             | 9,19*,29*,39* | 1      |
| 10.           | Kesopanan         | 10,20*,30,40  | 3      |
| <b>Jumlah</b> |                   |               | 35     |

Sumber: Data Primer, 2015

Keterangan:\* Tidak Valid atau Gugur

Pernyataan mengenai indikator akses banyak yang tidak valid, karena hasil dari  $r$  hitung kurang dari 0,279. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa item pernyataan yang layak digunakan sebagai instrumen penelitian setelah melakukan perbandingan

antara  $r$  hitung lebih besar dari 0,279 adalah sebanyak 35 pernyataan. Dan  $r$  hitung kurang dari 0,279 dan dinyatakan tidak valid sebanyak 5 pernyataan. Sehingga ke-35 pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian dan 5 pernyataan di hapus atau di buang. Uji validitas dan reliabilitas variabel penelitian selanjutnya dilakukan di Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta.

b. Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Hasil perhitungan uji realibilitas kualitas pelayanan menggunakan *SPSS for windows versi 17.0*, didapatkan nilai *Alpha Cronbrach* sebesar 0,934. Dari hal tersebut instrument penelitian variabel kualitas pelayanan dinyatakan andal dengan katagori sangat tinggi dan reliabel untuk dilakukan penelitian.

**Tabel 3.4**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .934             | 40         |

Sumber: Data Primer, Diolah 2015

Berdasarkan hasil uji realibilitas maka diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen lebih tinggi dari pada variabel kualitas pelayanan, akan tetapi keduanya sama-sama dalam

pengkategorian sangat tinggi menurut Suharsimi Arikunto dengan melihat koefisien *alpha* hitung.<sup>2</sup>

Pada perhitungan uji reliabilitas di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen kepuasan konsumen telah memenuhi syarat atau reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur.

**Tabel 3.5**  
**Data Responden Penelitian**

| No            | Tingkat Pendidikan | Jumlah |
|---------------|--------------------|--------|
| 1             | SD                 | 6      |
| 2             | SMP                | 16     |
| 3             | SMA                | 29     |
| 4             | S1                 | 1      |
| <b>Jumlah</b> |                    | 52     |

Sumber: Data Primer, diolah 2015.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran angket terlihat bahwa jumlah konsumen yang menjadi responden terbanyak dari pada tingkat pendidikannya adalah tamatan SMA/ sederajat yaitu 29 orang.

## **B. Analisis Data Deskriptif**

Analisis data deskriptif memberikan penafsiran data-data yang berbentuk angka kedalam suatu kalimat. Karakteristik responden diperlukan untuk mengetahui profil responden berdasarkan usia. Subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta yang sudah di ambil

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitia....*, hlm. 146.

sampelnya. Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 52 kuesioner dan seluruhnya kembali sehingga dapat diolah oleh peneliti.

a. **Karakteristik Kepuasan Konsumen Berdasarkan Usia**

Usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini usia merupakan suatu bentuk tingkat kematangan seseorang. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner pada tanggal 3 Maret 2015, diperoleh profil responden menurut usia sebagaimana nampak dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 3.6**

**Distribusi Responden Menurut Usia**

| Usia          | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|----------------|----------------|
| 10 – 15 tahun | 6              | 11,6           |
| 16 – 20 tahun | 37             | 70,2           |
| 21 – 25 tahun | 10             | 18,2           |
| Jumlah        | 52             | 100,0          |

Sumber : Data Primer diolah tahun 2015

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terlihat bahwa jumlah konsumen dikoperasi yang menjadi responden terbanyak adalah memiliki usia antara 16-20 tahun sebanyak 37 orang dengan prosentase sebesar 70,2%, kemudian

<sup>3</sup> [Http://Www.Wikipedia.Com](http://Www.Wikipedia.Com), Diakses Pada 9 Maret 2015 Pukul 09.35 WIB

usia 21-25 tahun sebanyak 10 orang dengan prosentase sebesar 18,2%, dan usia 10-15 tahun sebanyak 6 orang dengan prosentase sebesar 11,6%. Dari data yang terlihat diketahui bahwa jumlah konsumen koperasi terbanyak berasal dari usia sedang atau matang. Namun tidak jarang usia tua ikut berbelanja dikoperasi.

b. Latar Belakang Pendidikan Formal Responden

**Tabel 3.7**

**Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

| Tingkat Pendidikan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|--------------------|----------------|----------------|
| SD                 | 6              | 11,5           |
| SMP                | 16             | 19,2           |
| SMA                | 29             | 11,5           |
| S1                 | 1              | 57,8           |
| Jumlah             | 52             | 100,0          |

Sumber : Data Primer diolah tahun 2015

Dari tabel 3.7. terlihat bahwa semua santri mempunyai latar belakang pendidikan formal. Latar belakang pendidikan terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 29 orang.

c. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif menggambarkan distribusi jawaban responden untuk masing-masing item pertanyaan yang mengukur konstruk-konstruk dalam penelitian ini. Responden disediakan

pilihan jawaban dengan 4 poin skala dalam menjawab kuesioner, mulai dari sangat setuju (4 poin) sampai sangat tidak setuju (1 poin).

1) **Statistik Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan**

Pada tabel 3.8 disajikan rata-rata jawaban untuk mengukur konstruk item-item pertanyaan yang dipilih 52 responden untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.8**

**Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

| Item Pernyataan | Min | Max | Mean  | Std. Deviation |
|-----------------|-----|-----|-------|----------------|
| KP_1            | 2   | 4   | 2.80  | .65            |
| KP_2            | 2   | 4   | 2.63  | .56            |
| KP_3            | 2   | 4   | 2.80  | .48            |
| KP_4            | 2   | 4   | 3.05  | .46            |
| KP_5            | 2   | 4   | 3.09  | .53            |
| KP_6            | 2   | 4   | 2.78  | .45            |
| KP_7            | 2   | 4   | 2.59  | .53            |
| KP_8            | 2   | 4   | 2.67  | .58            |
| KP_9            | 2   | 4   | 2.65  | .62            |
| KP_10           | 1   | 3   | 2.38  | .52            |
| KP_11           | 2   | 4   | 2.69  | .50            |
| KP_12           | 2   | 4   | 2.78  | .49            |
| KP_13           | 2   | 4   | 2.69  | .54            |
| KP_14           | 2   | 4   | 2.44  | .57            |
| KP_15           | 1   | 4   | 2.67  | .58            |
| KP_16           | 2   | 4   | 2.98  | .36            |
| KP_17           | 1   | 4   | 2.65  | .59            |
| Total           | 31  | 67  | 46,34 | 9,01           |

Sumber: Data Primer diolah 2015

Dari tujuh belas pertanyaan sebagaimana tabel 3.8 diatas yang mengukur konstruk item-item pertanyaan variabel kualitas pelayanan menilai kualitas pelayanan yang diterapkan dalam Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta adalah cukup dan mendekati tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta mendapatkan respon positif oleh para santri.

Hal ini dapat terlihat oleh nilai total mean didapat sebesar 46,34 dengan menggunakan skor maksimum 67 dan skor minimum 31 dan banyak kelas sejumlah tiga, sehingga didapat lebar interval kelas sebesar 12 diperoleh dari perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Lebar interval kelas} = \frac{\text{Skor Max (67)} - \text{skor min(31)}}{\text{Banyak kelas (4)}} = 9$$

**Tabel 3.9**

**Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan**

| No            | Interval kelas | Kategori          | Jumlah (orang ) | Persentase (%) |
|---------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------|
| 1             | 31 – 40        | Sangat tidak baik | 5               | 10             |
| 2             | 41 – 50        | Tidak baik        | 37              | 71             |
| 3             | 51 – 60        | Baik              | 9               | 17             |
| 4             | 61 – 70        | Sangat baik       | 1               | 2              |
| <b>Jumlah</b> |                |                   | 52              | 100            |

Sumber: Data primer, diolah 2015

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa 5 responden atau 10% pada kategori sangat tidak baik, 37 responden atau 71% pada kategori tidak baik, 9 responden atau 17% pada kategori baik dan 1

responden atau 2% pada kategori sangat baik. Jadi, tingkat kualitas pelayanan yang ada pada Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta masuk dalam kategori tidak baik dikarenakan karyawan koperasi tidak mendapatkan gaji. Jadi, karyawan koperasi sesuka hati mau memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik atau tidak.

## 2) Statistik Deskriptif Variabel kepuasan konsumen

Pada tabel 3.10 disajikan rata-rata jawaban untuk mengukur konstruk item-item pertanyaan yang dipilih 52 responden untuk variabel kepuasan konsumen dalam penelitian.

Tabel 3.10

## Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

| Item pernyataan | Min | Max | Mean  | Std. Deviation |
|-----------------|-----|-----|-------|----------------|
| KPS_1           | 1   | 4   | 2.32  | .64            |
| KPS_2           | 1   | 3   | 1.80  | .44            |
| KPS_3           | 1   | 3   | 2.23  | .64            |
| KPS_4           | 1   | 3   | 2.19  | .44            |
| KPS_5           | 1   | 4   | 2.80  | .56            |
| KPS_6           | 1   | 3   | 2.53  | .57            |
| KPS_7           | 1   | 3   | 2.32  | .58            |
| KPS_8           | 1   | 3   | 2.07  | .43            |
| KPS_9           | 1   | 4   | 2.07  | .55            |
| KPS_10          | 1   | 3   | 1.90  | .45            |
| KPS_11          | 1   | 3   | 2.25  | .55            |
| KPS_12          | 1   | 3   | 1.90  | .53            |
| KPS_13          | 1   | 3   | 2.42  | .63            |
| KPS_14          | 1   | 3   | 2.15  | .53            |
| KPS_15          | 1   | 3   | 2.28  | .49            |
| KPS_16          | 1   | 3   | 2.50  | .54            |
| KPS_17          | 1   | 3   | 2.19  | .56            |
| KPS_18          | 1   | 3   | 2.11  | .54            |
| KPS_19          | 1   | 3   | 2.19  | .48            |
| KPS_20          | 1   | 3   | 2.11  | .47            |
| KPS_21          | 1   | 4   | 2.44  | .72            |
| KPS_22          | 1   | 4   | 2.38  | .66            |
| KPS_23          | 1   | 3   | 2.42  | .57            |
| KPS_24          | 1   | 3   | 2.30  | .57            |
| KPS_25          | 1   | 3   | 2.23  | .50            |
| KPS_26          | 1   | 4   | 2.21  | .53            |
| KPS_27          | 1   | 3   | 2.05  | .41            |
| KPS_28          | 1   | 3   | 1.96  | .39            |
| KPS_29          | 1   | 3   | 2.23  | .54            |
| KPS_30          | 2   | 4   | 2.65  | .51            |
| KPS_31          | 1   | 3   | 2.15  | .50            |
| KPS_32          | 2   | 3   | 2.23  | .42            |
| KPS_33          | 1   | 4   | 2.34  | .59            |
| KPS_34          | 1   | 3   | 2.32  | .51            |
| KPS_35          | 1   | 4   | 2.53  | .57            |
| Total           | 36  | 114 | 72,55 | 19,77          |

Sumber: Data Primer diolah 2015

Dari tiga puluh lima pertanyaan sebagaimana tabel 3.10 diatas yang mengukur konstruk item-item pertanyaan variabel kepuasan konsumen menilai kualitas pelayanan yang diterapkan dalam Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta adalah sedang. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan konsumen yang ada pada Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta mendapatkan respon positif oleh para santri.

Hal ini dapat terlihat oleh nilai total mean didapat sebesar 72,55 dengan menggunakan skor maksimum 114 dan skor minimum 36 dan banyak kelas tiga, sehingga didapat lebar interval kelas sebesar 26 diperoleh dari perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Lebar interval kelas} = \frac{\text{Skor Max}(114) - \text{skor min}(36)}{\text{Banyak kelas (4)}} = 19,5$$

**Tabel 3.11**  
**Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen**

| No            | Interval kelas | Kategori          | Jumlah<br>(orang ) | Persentase<br>(%) |
|---------------|----------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| 1             | 36 – 55,5      | Sangat tidak baik | 2                  | 3,8               |
| 2             | 55,6 – 75,1    | Tidak baik        | 19                 | 36,6              |
| 3             | 75,2 – 94,7    | Baik              | 27                 | 51,9              |
| 4             | 94,8 – 114,3   | Sangat baik       | 4                  | 7,7               |
| <b>Jumlah</b> |                |                   | 52                 | 100,0             |

Sumber: Data Primer diolah 2015

Berdasarkan tabel di atas, maka kepuasan konsumen yang ada pada Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta masuk dalam kategori baik.

### C. Uji Analisis Data

#### 1. Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan sebagai prasarat suatu metode analisis dapat digunakan. Dalam penelitian ini metode analisis data yang dilakukan untuk melakukan uji hipotesis adalah regresi linier sederhana. Adapun uji asumsi yang digunakan sebagai berikut:

##### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki

distribusi normal.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini, untuk menguji normalitas digunakan uji statistik *non-parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S)*. Apabila hasil uji ini menghasilkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa data residual berdistribusi normal.<sup>5</sup>

**Tabel 3.12**

**Hasil Uji Normalitas**

| No | Variabel           | Kolmogrov-Smirnov | Signifikasi | Kesimpulan |
|----|--------------------|-------------------|-------------|------------|
| 1  | Kualitas pelayanan | 0,803             | 0,05        | Normal     |
| 2  | Kepuasan konsumen  | 0,600             | 0,05        | Normal     |

Sumber: Data Primer, diolah 2015

Sesuai dengan kriteria normalitas yang telah disebutkan diatas, maka kedua variabel (X dan Y) dalam penelitian ini memiliki data yang diasumsikan berdistribusi normal, sehingga teknik analisis regresi menjadi teknik yang tepat untuk digunakan dalam mengetahui keberartian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan suatu pembuktian apakah model garis linier yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan keadaanya atau tidak. Uji linieritas dilakukan dengan mencari persamaan garis

<sup>4</sup> [Http://Www.Teori Online.Wordpress.Com](http://Www.TeoriOnline.Wordpress.Com), Diakses Pada 2 Maret 2015 Pukul 11.56 WIB.

<sup>5</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), hlm. 49.

regresi variabel bebas X terhadap variabel terikat Y. Berdasarkan garis regresi yang telah dibuat, selanjutnya diuji keterkaitan koefisien garis regresi serta linearitas garis regresi.<sup>6</sup> Pengujian ini dilakukan menggunakan pendekatan atau analisis tabel ANOVA.

Kriteria yang ditetapkan untuk menentukan kelinieritasan garis regresi adalah nilai koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih dari besar dari *alpha* yang ditentukan, yaitu 5% atau 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linier.<sup>7</sup>

**Tabel 3.13**

**Hasil Uji Linieritas**

| Pengaruh antara variabel terikat dengan variabel bebas | Df | Deviation from linierity |              | Kesimpulan |
|--|----|--------------------------|--------------|------------|
|  |    | F hitung                 | signnifikasi |            |
| X-Y  | 51 | 0,915                    | 0,565 > 0,05 | Linier     |

Sumber: Data Primer, diolah 2015

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien signifikansi 0,565 lebih besar dari *alpha* yang ditentukan 0,05, ini berarti model regresi mengalami gangguan linieritas atau ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

<sup>6</sup> [Http://Www.Belalangtue.Wordpress.Com](http://Www.Belalangtue.Wordpress.Com), Diakses Pada 2 Maret 2015 Pukul 12.17 WIB.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 152.

## c. Uji Hipotesis

## 1- Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan uji asumsi yang telah dilakukan maka dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis menggunakan bantuan *SPSS 17.00 for windows* dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Kaidah uji hipotesis dikatakan adanya pengaruh positif suatu variabel independen terhadap variabel dependen dengan ketentuan taraf signifikansi  $0,05 >$  signifikan hitung.

Tabel 3.14

Hasil Uji Hipotesis *Coefficients*

| Ha  | Sig. hitung | Sig. Tabel | Keterangan  |
|---|-------------|------------|-------------|
| Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta | 0,000       | 0,05       | Ha diterima |

Sumber data primer, diolah 2015

Berdasarkan hasil hitung statistik diperoleh nilai sig. hitung sebesar 0,000, dengan demikian sig. hitung  $<$  sig. tabel ( $0,000 < 0,05$ ) maka dinyatakan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Selanjutnya untuk memastikan berapa kontribusi yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta yaitu dengan mengetahui nilai *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary*.

Tabel 3.15

Hasil Uji Hipotesis *Model Summary*

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .797 <sup>a</sup> | .635     | .627              | 6.61804                    |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Dari tabel tersebut dengan memperoleh nilai *Adjusted Square* sebesar 62,7% yang menyatakan terdapat pengaruh cukup berarti. Sedangkan sisanya 37,3% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

## 2- Uji Regresi Linier Sederhana

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, untuk mengetahui apakah secara signifikan terhadap korelasi positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nuru Ummah Putri Kotagede Yogyakarta. Berdasarkan data yang telah diolah menggunakan program *SPSS for windows versi 17.0*, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.16****Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)       | 158.210                     | 8.555      |                           | 18.493 | .000 |
| Kualitas pelayanan | -1.708                      | .183       | -.797                     | -9.322 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

$$Y=a+Bx$$

$$Y= 158,210 -1,708x$$

Keterangan:

Y= Variabel kepuasan konsumen

X=Variabel kualitas pelayanan

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai bahwa konstanta 158,210 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 158,210 maka kepuasan konsumen akan bernilai sebesar 158,210. Nilai koefisien regresi bernilai negatif yaitu sebesar -1,708 artinya Koperasi “Koppi Maniez” tidak memperhatikan kualitas pelayanan maka akan menurunkan kepuasan konsumen sebesar -1,708.

### 3- Uji Hipotesis Penelitian

Ha : ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Ho : tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria pengujian (berdasarkan signifikansi)

- a. Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka Ha diterima
- b. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka ditolak

Dari hasil analisis nilai signifikansi adalah 0,000 nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa Ha diterima atau tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 3.17**

#### Uji T

| Ha  | Sig. Hitung | Sig. Tabel | Keterangan  |
|---|-------------|------------|-------------|
| Ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen | 0,000       | 0,05       | Ha diterima |

Sumber: Data Primer, diolah 2015

Berdasarkan tabel 3.17 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hal ini menyatakan terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Koperasi “ Koppie Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta.

Maka dari hasil analisis regresi linier sederhana dan uji t membuktikan bahwasannya hipotesis awal yakni hipotesis kualitas pelayanan ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwasannya ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” diterima. Dengan sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diketahui pada tabel 3.13 bahwa nilai  $R^2$  sebesar 62,7%, maka dilihat dari tabel 3.13 maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tinggi atau kuat terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kebijakan manajemen, keefektifan, adaptif, keterbukaan, serta ketepatan waktu.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Secara umum, pelayanan yang berkualitas adalah salah satu kegiatan yang bertujuan menciptakan hubungan yang baik dengan konsumen. Dalam dunia usaha, pelayanan menjadi kunci dan pintu utama konsumen untuk mengenal profil lembaga perusahaan secara lebih dekat, sekaligus ujung tombak untuk membentuk citra positif perusahaan. Akhir-akhir ini para konsumen semakin cerdas, mereka akan membandingkan pelayanan yang diterima dari perusahaan satu dengan perusahaan yang lain. Apakah perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi dari apa yang diharapkan.

Kepuasan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Menurut Schanaars, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas, karena terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan konsumen semakin harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.<sup>8</sup>

Sebuah perusahaan yang dianggap unggul apabila memenangkan persaingan, mempertahankan konsumen lama sekaligus mendapatkan konsumen baru. Dalam sebuah perusahaan dinyatakan berhasil jika mampu mempertahankan kepuasannya. Hal ini tentu tidaklah mudah, strategi yang matang dan inovatif harus dilakukan oleh perusahaan, begitu juga dengan Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta.

Berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta, maka berdasarkan analisis data terdapat pengaruh positif signifikan yang cukup berarti antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen). Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan, dimana diperoleh hipotesis koefisien determinasi antara

---

<sup>8</sup> Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm 35.

kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Koperasi “Koppi Maniez” sebesar 62,7%, ini menunjukkan adanya pengaruh atau korelasi antara dua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan konsumen) dengan tingkat pengaruh yang cukup.

Seperti yang dikutip dari penelitian sebelumnya yaitu Andy Hidayatullah, Lerbin mengemukakan teori bahwa kualitas pelayanan terdiri dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian terhadap 52 responden dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi dan uji hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini dinyatakan bahwa  $H_a$  yang diajukan pada penelitian ini diterima dan  $H_o$  ditolak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat dijelaskan bahwa  $\text{sig hitung}$  sebesar 0,000 dengan demikian  $\text{sig. hitung} < \text{sig. tabel}$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dinyatakan ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan menunjukkan responden terbanyak yaitu 37 atau 71% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi “Koppi Maniez” termasuk kategori tidak baik.

Selanjutnya pada hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai  $a$  ( 157,210),  $b$  (-1,707) menunjukkan semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan konsumen juga semakin tinggi dan bila tingkat kualitas pelayanan menurun maka pada kepuasan konsumen akan terjadi penurunan juga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta bahwasanya kualitas pelayanan tidak baik dikarenakan karyawan di Koperasi “Koppi Maniez” tidak mendapatkan gaji atau upah, maka dari itu karyawan melayani konsumen dengan sesuka hati karyawannya sendiri.<sup>9</sup> Sedangkan angket yang disebar oleh peneliti indikator kualitas pelayanan yang tidak baik terdapat pada indikator bukti langsung yang menyatakan bahwa di Koperasi “Koppi Maniez” tidak menggunakan peralatan yang canggih seperti komputer.

---

<sup>9</sup> Wawancara kepada Nur Janah, selaku direktor koperasi Nurul Ummah Putri pada tanggal 15 April 2015 pukul 21.30 WIB.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta sebesar 62,7% artinya tingkat kepuasan konsumen pada konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan semata. Melainkan ada 37,3% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen Koperasi “Koppi Maniez”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta. Sehingga, hipotesis  $H_0$  ditolak dan hipotesis  $H_a$  diterima yang berarti ada pengaruh positif antara kedua variabel tersebut.

#### **B. Saran-saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran-saran yang kemudian bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Adapun saran-saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya lembaga memberikan pelayanan kepada konsumen ketika berbelanja di koperasi dengan cara karyawan datang tepat waktu, jika konsumen belanja di Koperasi karyawan harus melayaninya dengan baik

seperti menyapa konsumen agar konsumen tetap belanja di Koperasi tersebut.

2. Fasilitas fisik atau peralatan yang disediakan lembaga hendaknya lebih dilengkapi lagi seperti menambah komputer, kebutuhan santri seperti peralatan alat mandi dan berbagai macam snack atau jajan.

### **C. Penutup**

Puji syukur kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, taufiq beserta hidayah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi” Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta” dengan lancar tanpa adanya suatu halangan.

Peneliti telah mengupayakan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini, namun peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi saya selaku peneliti dan semoga dapat memberikan tambahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Manajemen Dakwah.

*Aaammmmin yaaaa Robbal 'Alamiiin*

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Referensi Buku

- Anas Sudijono, *Pengantar Statistika Pendidikan*, 2000, Jakarta: Raja Grafindo.
- Aritonang R. Lerbin, *Kepuasan Pelanggan*, 2005, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, 2009, Jakarta : Bumi Aksara.
- Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, 2007, Yogyakarta: Amara Books.
- , *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 2013, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ditjen Kelembagaan Agama Islam, DEPAG, *Pedoman Pembinaan dan Pengembangan Koperasi Pondok Pesantren*, Jakarta: 2003.
- Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, 2002, Yogyakarta: Andi Offset.
- Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, 2002, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- , *Manajemen Jasa*, Edisi Ke-2, 2000, Yogyakarta: Andi Offset.
- , *Manajemen Jasa*, 2001, Yogyakarta: Andi Offset.
- , *Pinsip-Prinsip Total Quality, Dan Service (TQS)*, 2005, Yogyakarta: Andi Offset.
- , *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 2008, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 2000, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, 2003, Yogyakarta: Andi Offset.

- Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, 2012, Jakarta: Salemba Empat.
- Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, 2005, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hendrojogi, *Koperasi, Asas-Asas, Teori, dan Praktik*, 1997, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Husaini Usman dan Purnomo, *Pengantar Statistik*, 2006, Jakarta : Bumi Aksara.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, 2009, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ima Suwandi, *Seluk Beluk Koperasi Pondok Pesantren Dan Madrasah*, 1982, Jakarta: Bhratara Karya Aksara.
- LPJ Tahun Kedua Pengurus Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri, 2011-2013.
- Lovelock, Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2005, Jakarta: PT Indeks.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, 1989, Jakarta: LP3ES.
- Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, 1991, Jakarta: Modern English Press.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Terj. Benyamin Molan. *Marketing Management Edisi 12 Jilid 1*, 2006, New Jersey: Upper Saddle River.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, 2003, Bandung: Andi Offset.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, 2013, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, 2010, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, *Pengantar Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*, 2002, Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 2012, Jakarta : Rineka Cipta.

Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach Jilid 2* , 2001, Yogyakarta: Andi Offset.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1989, Jakarta : Balai Pustaka.

Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, 1985, Bandung : Tarsito.

Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, 2012, Yogyakarta : Graha Ilmu.

## 2. Referensi Skripsi

Edi Purwanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME'SCO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta*. Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Nurlela, *Analisis Perilaku Konsumen Dalam Proses Pengambilan Keputusan Menyerahkan Dana Shohibul Maal Ke Mudhorib Di BMT Mitra Usaha Insani Yogyakarta*, Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014*. Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shofia Mauizotun Hasanah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan Bri Syari'ah Terhadap Minat Menabung Nasabah*. Skripsi Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## 3. Referensi internet

[Http:// bmt-taujih.com/?p=823](http://bmt-taujih.com/?p=823), diakses pada tanggal 22 Januari 2015, pukul 09.45 WIB.

[Http:// setabasri01.blogspot.com](http://setabasri01.blogspot.com), diakses pada tanggal 15 Januari 2015, pukul 10.30 WIB.

[Http://Www. Belalangtue.Wordpress.Com](http://Www.Belalangtue.Wordpress.Com), diakses Pada 2 Maret 2015 Pukul 12.17 WIB.

[Http://Www. Teori Online.Wordpress.com](http://Www.TeoriOnline.Wordpress.com), diakses Pada 2 Maret 2015 Pukul 11.56 WIB.

[Http://Www.wikipedia.com](http://Www.wikipedia.com), diakses Pada 9 Maret 2015 Pukul 09.35 WIB.





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

**SURAT PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa proposal skripsi saudara;

Nama : Siti Kusmiati  
NIM : 11240030  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi  
"Koppi Maniez" Pondok Pesantren Nurul  
Ummah Putrid Yogyakarta)

Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Bagian Seminar Dan Munaqosah).

Dengan ini kami mengharapkan agar proposal skripsi tersebut diatas dapat segera diseminarkan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 07 Januari 2015

Pembimbing

  
Early Maghfiroh I, S.Ag. M. Si  
NIP. 19741025 199803 2 001

Ketua Jurusan  
Manajemen Dakwah



Drs. M. Bosyid Ridla, M.Si  
NIP. 19670104 1993031 003



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto. Telp. 0274-515856. Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281. E-mail: fd@uin-suka.c.id

**BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : UIN.02/Kajur MD/PP.00.9/ 349/11/2015

Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : Siti Kusmiati
2. NIM/Jurusan : 11240030/MD
3. Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Koperasi "Koppi Maniez " Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta).

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Selasa, 13 Januari 2015; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Ketua Jurusan,



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing,

Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag, M.Si.  
NIP. 19741025 199803 2 001



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814  
(Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/VI/612/2/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/WD.1/PP.00.9/360/2015**  
Tanggal : **17 FEBRUARI 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

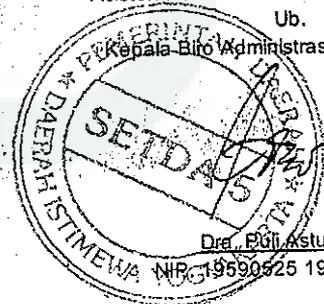
DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **SITI KUSMIATI** NIP/NIM : **11240030**  
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MD, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KOPERASI "KOPPI MANIEZ" PONDOK PESANTREN NURUL UMMAH PUTRI KOTAGEDE YOGYAKARTA)**  
Lokasi : **KANWIL KEMENTERIAN AGAMA DIY**  
Waktu : **23 FEBRUARI 2015 s/d 23 MEI 2015**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **23 FEBRUARI 2015**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. **Fuji Astuti, M.Si**

NIP. 19590525 198503 2 006

**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. KANWIL KEMENTERIAN AGAMA DIY
4. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682

Fax (0274) 555241.

E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/0621  
1164/34

Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/REG/V/612/2/2015 Tanggal : 23 Februari 2015

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : SITI KUSMIATI  
No. Mhs/ NIM : 11240030  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah & Komunikasi - UIN SUKA Yk  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag., M.Si.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KOPERASI "KOPPI MANIEZ" PONDOK PESANTREN NURUL UMMAH PUTRI YOGYAKARTA)

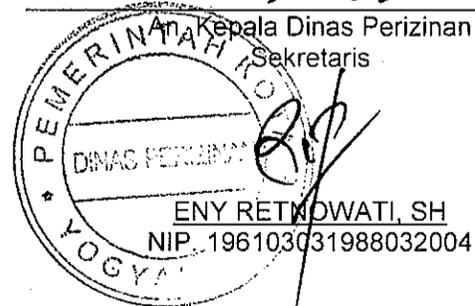
Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 23 Februari 2015 s/d 23 Mei 2015  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

SITI KUSMIATI

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 23-2-2015



Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY  
3. Ka. Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta  
4. Pimp. Ponpes Nurul Ummah Putri Yogyakarta  
5. Ybs.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281. E-mail: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/WD.I/PP.00.9/10/2015

Yogyakarta, 17 Pebruari 2015

Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian

Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Kepada Yth.  
Gubernur Pemerintah DIY  
C.q. Kabirol Administrasi Pembangunan  
Sekretaris Daerah Istimewa Yogyakarta  
Komplek Kepatihan Danurejan  
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : Siti Kusmiati;  
NIM/Jurusan : 11240030/MD;  
Alamat : PP Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta;  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Pada Koperasi "Koppi Maniez " Pondok Pesantren Nurul  
Ummah Putri Kotagede Yogyakarta);  
Pembimbing : Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.;  
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif \*  
Waktu : 24 Pebruari 2015 - 24 Mei 2015;  
Lokasi Penelitian : Koperasi Pondok Pesantren Nurul Umah Putri Kotagede Yk.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami. atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



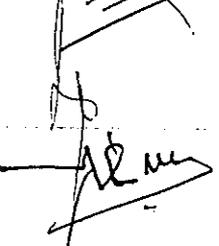
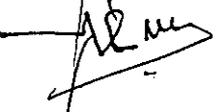
a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Musthofa, M.Si.  
NIP 19680103 199503 1 001

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Peninggal.

NAMA : Siti Kusmiati  
 NIM : 11240030  
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
 Jurusan/Program Studi : MD (Manajemen Dakwah)  
 Batas Akhir Studi : 31 Agustus 2018  
 Alamat : Kotagede Yogyakartas

| No. | Hari, Tanggal Seminar     | Nama & NIM Penyaji                 | Status   | Td. Tangan Ketua_Sidang   |
|-----|---------------------------|------------------------------------|----------|---|
| 1   | Selasa, 10 Juni 2014      | Miss A-E-sah Seena<br>(10240050)   | Peserta  |    |
| 2   | Jumal, 19 September 2014  | Lutfie Malas Irfansyah<br>10240016 | Peserta  |    |
| 3   | Selasa, 23 September 2014 | Laila Rizky Amalia<br>11220095     | Peserta  |   |
| 4   | Rabu, 08 Oktober 2014     | Khalimatus Sa'adah<br>11240038     | Peserta  |   |
| 5   | Selasa, 13 Januari 2015   | Siti Kusmiati<br>11240030          | Penyaji  |  |
| 6   | Senin, 9 Februari 2015    | Siti Wahyuni<br>11240024           | Pembahas |  |

Yogyakarta, 14 Mei 2014

Ketua Jurusan,



  
 Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
 NIP. 19670104 199303 1 003

**Keterangan:**

Kartu ini berlaku selama dua (2) semester dan menjadi salah satu syarat pendaftaran munawaroh



KEMENTERIAN AGAMA  
REPUBLIK INDONESIA

**I J A Z A H**  
**MADRASAH ALIYAH**  
**PROGRAM : ILMU PENGETAHUAN SOSIAL**

TAHUN PELAJARAN 2009/2010

Nomor : MA.28/12.05/PP.01.1/0022/2010

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Madrasah Aliyah Nurul Ummah  
Yogyakarta, Kota Yogyakarta, menerangkan bahwa:

nama : SITI KUSMIATI  
tempat dan tanggal lahir : KEBUMEN, 28 AGUSTUS 1992  
nama orang tua : DARSINO  
madrasah asal : MA NURUL UMMAH YOGYAKARTA  
nomor induk : 0180

**LULUS**

dari satuan pendidikan berdasarkan hasil Ujian Nasional dan Ujian Madrasah serta telah memenuhi seluruh kriteria sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



YOGYAKARTA, 5 JUNI..... 2010

Kepala Madrasah,



MUH. BAEHAGI, M.Ag.  
NIP. ....

MA 12001494

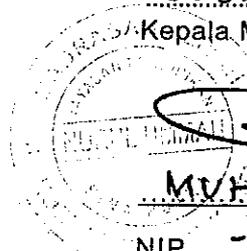
**DAFTAR NILAI UJIAN  
MADRASAH ALIYAH**  
Program : Ilmu Pengetahuan Sosial  
TAHUN PELAJARAN 2009/2010

Nama : SITI KUSMIATI  
 Tempat dan Tanggal Lahir : KEBUMEN, 28 AGUSTUS 1992  
 Madrasah Asal : MA NURUL UMMAH YOGYAKARTA  
 Nomor Induk : 0180

| No.                   | Mata Pelajaran                              | Tertulis | Praktik |
|-----------------------|---|----------|---------|
| <b>UJIAN NASIONAL</b> |   |          |         |
| 1.                    | Bahasa Indonesia                            | 7,60     | -       |
| 2.                    | Bahasa Inggris                              | 4,00     | -       |
| 3.                    | Matematika                                  | 7,00     | -       |
| 4.                    | Ekonomi                                     | 5,25     | -       |
| 5.                    | Sosiologi                                   | 5,00     | -       |
| 6.                    | Geografi                                    | 5,40     | -       |
| <b>Jumlah</b>         |   | 34,25    | -       |
| <b>UJIAN MADRASAH</b> |   |          |         |
| 1.                    | Pendidikan Agama                            |          |         |
|                       | a. Al-Qur'an-Hadis                          | 7,50     | 7,00    |
|                       | b. Akidah-Akhlak                            | 8,00     | -       |
|                       | c. Fikih                                    | 7,00     | 7,50    |
|                       | d. Sejarah Kebudayaan Islam                 | 7,00     | -       |
| 2.                    | Pendidikan Kewarganegaraan                  | 6,40     | -       |
| 3.                    | Bahasa dan Sastra Indonesia                 | -        | 7,00    |
| 4.                    | Bahasa Arab                                 | 7,00     | 6,50    |
| 5.                    | Bahasa Inggris                              | -        | 6,50    |
| 6.                    | Sejarah                                     | 7,00     | -       |
| 7.                    | Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan | 7,00     | 7,00    |
| 8.                    | Seni Budaya                                 | -        | 7,00    |
| 9.                    | Teknologi Informasi dan Komunikasi          | 7,00     | 7,20    |
| 10.                   | Keterampilan/Bahasa Asing                   | -        | -       |
| <b>Jumlah</b>         |   | 63,90    | 55,70   |
| <b>Muatan Lokal :</b> |   |          |         |
| 1.                    | <u>Nahwu Shorof</u>                         | 8,80     | 8,00    |
| 2.                    | <u>Hafalan</u>                              | -        | 6,30    |

YOGYAKARTA, 5 JUNI ..... 2010

Kepala Madrasah,



MUH. BAEHAGI, M. Ag

NIP. ....



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT  
Jl. Marsda Adisucipto , Phone. (0274) 550727 Yogyakarta 55281

## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/1857.b/2014

Herewith the undersigned certifies that:

Name : Siti Kusmiati  
Date of Birth : August 28, 1992  
Sex : Female

took TOEC (Test of English Competence) held on May 23, 2014 by Center for Language Development of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

| CONVERTED SCORE                |            |
|--------------------------------|------------|
| Listening Comprehension        | 42         |
| Structure & Written Expression | 37         |
| Reading Comprehension          | 45         |
| <b>Total Score</b>             | <b>413</b> |

\*Validity : 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, May 28, 2014

Director,

  
Dr. Hisyam Zaini, M.A.

NIP 19631109 199103 1 002

وزارة الشؤون الدينية  
جامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية بجوكجاكرتا  
مركز التنمية اللغوية



## شهادة

الرقم: UIN.02/L.0/PP.000.9/969.a/2015

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن :

الاسم : Siti Kusmiati

تاريخ الميلاد : ٢٨ اغسطس ١٩٩٢

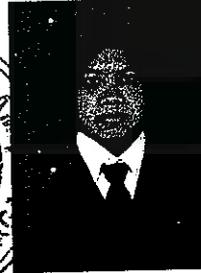
قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٥ فبراير ٢٠١٥،  
وحصلت على درجة :

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| ٤٩  | فهم المسموع                          |
| ٤٩  | التراكيب النحوية والتعبيرات الكتابية |
| ٢٨  | فهم المقروء                          |
| ٤٢٠ | مجموع الدرجات                        |

\*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١١ فبراير ٢٠١٥

  
العميد هاشم زيني الماجستير



رقم التوظيف : ١٠٠٢ ١٩٩١٠٣ ١٩٦٣١١٠٩



## UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : SITI KUSMIATI  
NIM : 11240030  
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jurusan/Prodi : MANAJEMEN DAKWAH  
Dengan Nilai :

| No.                | Materi                | Nilai            |       |
|--------------------|-----------------------|------------------|-------|
|                    |                       | Angka            | Huruf |
| 1.                 | Microsoft Word        | 85               | B     |
| 2.                 | Microsoft Excel       | 95               | A     |
| 3.                 | Microsoft Power Point | 85               | B     |
| 4.                 | Internet              | 100              | A     |
| 5.                 | Total Nilai           | 91,25            | A     |
| Predikat Kelulusan |                       | Sangat Memuaskan |       |

Yogyakarta, 11 Maret 2015  
Kepala PTIPD  
  
Fatwanto, Ph.D.  
NIP. 197701032005011003

Standar Nilai:

| Nilai    |       | Predikat         |
|----------|-------|------------------|
| Angka    | Huruf |                  |
| 86 - 100 | A     | Sangat Memuaskan |
| 71 - 85  | B     | Memuaskan        |
| 56 - 70  | C     | Cukup            |
| 41 - 55  | D     | Kurang           |
| 0 - 40   | E     | Sangat Kurang    |





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.770/2014

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Siti Kusmiati  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Kebumen, 28 Agustus 1992  
Nomor Induk Mahasiswa : 11240030  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2013/2014 (Angkatan ke-83), di :

Lokasi : Sinduharjo 16  
Kecamatan : Ngaglik  
Kabupaten/Kota : Kab. Sleman  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 07 Juli 2014 s.d. 17 September 2014 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 94,33 (A-). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 03 November 2014



Dr. Zamzam Afandi, M.Ag.  
NIP. : 19631111 199403 1 002



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

diberikan kepada:

**Nama** : Siti Kusmiati  
**NIM** : 11240030  
**Fakultas/Prodi** : Dakwah/ Manajemen Dakwah  
**Sebagai** : Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop  
**SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**

• Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012  
Tanggal 06 s.d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)



Yogyakarta, 09 September 2011

a.n. Rektor

Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan

*[Handwritten Signature]*  
Dr. H. Akhmad Rifa'i, M.Phil.

NIP. 19600905 198603 1006



**LABORATORIUM AGAMA**  
**Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email:fd@uin-suka.ac.id

# S E R T I F I K A T

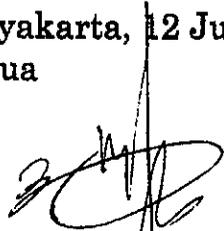
Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

**SITI KUSMIATI**  
NIM : 11240030

**L U L U S**

ujian sertifikasi Baca Tulis Al Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.

Yogyakarta, 12 Juni 2013  
Ketua

  
Dr. Sriharini, M.Si.  
NIP. 19710526 199703 2 001



Widyono, M.Ag.  
01010 199903 1 002





# SERTIFIKAT



No. 118.PAN-OPAK.UNIV UIN.YK.AA.09.2011

diberikan kepada:

SITI KUSMIATI

atas partisipasinya sebagai:

## PESERTA

Dalam Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2011 yang diselenggarakan oleh Panitia Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2011 dengan tema :  
*Menumbuhkan Peran mahasiswa; Upaya Mewujudkan Bhineka Tunggal Ika*  
pada 14-16 September 2011 di Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

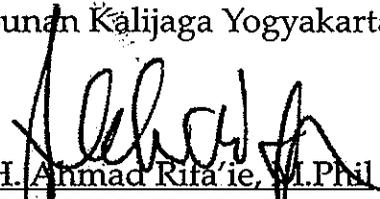
mengetahui,

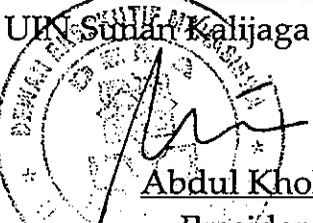
Yogyakarta, 16 September 2011

Pembantu Rektor III  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Panitia OPAK 2011  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

  
Dr. H. Ahmad Rifa'ie, M.Pd  
NIP. 19600905 198603 1 006

  
Abdul Kholid  
Presiden

  
M. Fauzi  
ketua

  
Ach. Sulaiman  
sekretaris

## Daftar Riwayat Hidup

### A. Identitas Diri

Nama : Siti Kusmiati  
Tempat/Tgl.Lahir : Kebumen, 28 Agustus 1992  
Alamat asal : Gerbang Sari, RT/RW 03/01 Tapung Hilir, Kampar, Riau  
Agama : Islam  
Jumlah saudara : 2 Bersaudara  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat sekarang : Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta  
Handphone : 087838537039  
E-mail : [sitikusmiati981@yahoo.co.id](mailto:sitikusmiati981@yahoo.co.id)

### B. Riwayat Pendidikan

#### Pendidikan Formal

1. SD N 018 Gerbang Sari : 1998 - 2004
2. SMP N 04 Tapung Hilir : 2004 - 2007
3. MA Nurul Ummah : 2007 - 2010
4. UIN Sunan Kalijaga : 2011 - 2015

#### Pendidikan Non Formal

Ustadzah Madrasah Diniyah Nurul Ummah Putri Kotagede Yogyakarta

Ustadzah TPA Baitul Qodar Kotagede Yogyakarta