

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI DENGAN VARIABEL KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PEMEDIASI (STUDI KOPERASI SYARIAH SOLUSI BERSAMA LAMLHOM)



Disusun oleh:

**FACHRUL RAZI
NIM. 200602039**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Fachrul Razi

NIM : 200602039

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Banda Aceh, 20 April 2025

Yang Menyatakan



(Fachrul Razi)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Dengan Variabel Kepuasan Anggota Sebagai Pemediasi (Studi Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom)

Disusun Oleh:

Fachrul Razi
NIM: 200602039

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Ayumiati, SE., M.Si.
NIP. 197806152009122002

Pembimbing II

Hafidhah, SE., M.Si., Ak, CA
NIP. 198210122023212028

جامعة الرانيري

A R - RANIRY

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Prof. Dr. Nilam Sari, M.Ag.
NIP. 197103172008012007

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Dengan Variabel Kepuasan Anggota Sebagai Pemediiasi (Studi Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamihom)

Fachrul Razi
NIM: 200602039

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ekonomi
Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 09 Mei 2025 M
11 Dzulqaidah 1446 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Sekretaris

Ayumiati, S.E., M.Si.
NIP. 197806152009122002

Hafidhah, S.E., M.Si., Ak, CA
NIP. 198210122023212028

A R - R A N I R Y

Penguji I

Penguji II

Cut Dian Fitri, S.E., M.Si., AK., CA
NIP. 198307092014032002

Seri Murni, S.E., M.Si., Ak
NIP. 197210112014112001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Prof. Dr. Hafas Farqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Fachrul Razi

NIM : 200602039

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail : 200602039@student.ar-raniry.ac.id

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐

Tugas Akhir

☐

KKU

☒

Skripsi

yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Dengan Variabel Kepuasan Anggota Sebagai Pemediasi (Studi Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom)”

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 18 Juli 2025

Mengetahui

Penulis

Fachrul Razi
NIM.200602039

Pembimbing I

Ayuniati, SE., M.Si.
NIP. 197806152009122002

Pembimbing II

Hafidhah, SE., M.Si., Ak, CA
NIP. 19821012202321202

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi dengan Variabel Kepuasan Anggota Sebagai Pemediasi (Studi Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom)”. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar Raniry.
2. Dr. Intan Quratulaini, S.Ag., M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Muksal, S.E.I., M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

3. Hafiizh Maulana, SP., S. HI., ME selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Ayumiati, SE., M.Si. selaku pembimbing I dan Hafidhah, SE., M.Si., Ak, CA. selaku pembimbing II, yang telah berkenan memberikan bimbingan, meluangkan waktu, serta memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Dr. Muhammad Zuhilmi, S. Ag., M.A selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan Program Studi Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah.
6. Seluruh Dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, khususnya Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu, pengalaman, arahan, serta perhatiannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
7. Teristimewa kepada Ibu Halawiah (almh) dan Bapak M. Nasir selaku orang tua penulis, kepada Ibu Salmiah dan Bapak Junawan selaku wali penulis, dan kepada M. Yanis, Hernawati, M. Irvan, dan Yeni Yunita selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan cinta, semangat, nasihat, motivasi, dan doa yang tiada henti kepada penulis dimulai dari dalam kandungan hingga saat ini dapat menyelesaikan tugas akhir di jenjang perkuliahan.

8. Kepada seluruh teman baik serta teman-teman dari prodi Ekonomi Syariah leting 2020 dan juga beberapa rekan lain yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam berbagai aspek, mulai dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada semua pihak yang memberikan bantuan, dan mohon maaf atas segala kesalahan yang mungkin timbul, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 18 Juli 2025

AR - RANIRY

Fachrul Razi

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ِ وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
ي / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
 رَمَى : *ramā*
 قِيلَ : *qīla*
 يَقُولُ : *yaqūlu*

4. **Ta Marbutah (ة)**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَة : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan *Misr*; Beirut, bukan *Bayrut*; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan *Tasawuf*.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Fachrul Razi
NIM : 200602039
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Dengan Variabel Kepuasan Anggota Sebagai Pemediasi (Studi Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom)”
Pembimbing I : Ayumiati, SE., M.Si.
Pembimbing II : Hafidhah, SE., M.Si., Ak, CA.

Loyalitas Anggota variabel penting bagi keberhasilan organisasi, terutama yang sedang berkembang. Untuk mencapainya, organisasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan maksimal kepada anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan sebagai pemediasi pada Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom. Metode yang digunakan adalah *Structural Equation Model-PLS* dengan 155 responden. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Kepuasan anggota dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota, namun tidak secara penuh (parsial).

Kata Kunci: *Loyalitas Anggota, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi Syariah.*

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Masalah.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Secara Praktis (Operasional)	12
1.4.2 Secara Teoritis (Akademis)	12
1.5 Sistematika Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Loyalitas Anggota	16
2.1.1 Indikator Loyalitas Anggota	17
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota	19
2.1.3 Loyalitas Anggota dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	23
2.2 Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.2 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah....	31
2.3 Kepuasan Anggota	35
2.3.1 Indikator Kepuasan Anggota	37
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota ...	39

2.3.3 Kepuasan Anggota dalam Perspektif Ekonomi Syariah....	42
2.4 Penelitian Terkait	48
2.5 Kerangka Pemikiran.....	57
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota	57
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota	58
2.5.3 Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota	59
2.5.4 Kepuasan Anggota dapat Memediasi Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota.....	61
2.6 Hipotesis.....	62
BAB III METODE PENELITIAN	64
3.1 Jenis Penelitian.....	64
3.2 Lokasi Penelitian.....	64
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	65
3.4 Jenis Sumber Data.....	67
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.5.1 Observasi.....	69
3.5.2 Kuesioner.....	70
3.6 Operasional Variabel.....	70
3.6.1 Variabel Endogen	71
3.6.2 Variabel Eksogen.....	72
3.6.3 Variabel Intervening (Mediasi)	72
3.7 Skala Pengukuran.....	74
3.8 Model Penelitian	75
3.9 Metode Analisis Data.....	75
3.9.1 Merancang Model Pengukuran (Outer Model)	75
3.9.2 Merancang Model Struktural (Inner Model)	77
3.9.3 Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping).....	78
3.9.4 Efek Mediasi SEM-PLS	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	83
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	85
3.9.5 Profil Responden Berdasarkan Usia	86
3.9.6 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	86
3.9.7 Profil Responden Berdasarkan Lama Keanggotaan	87

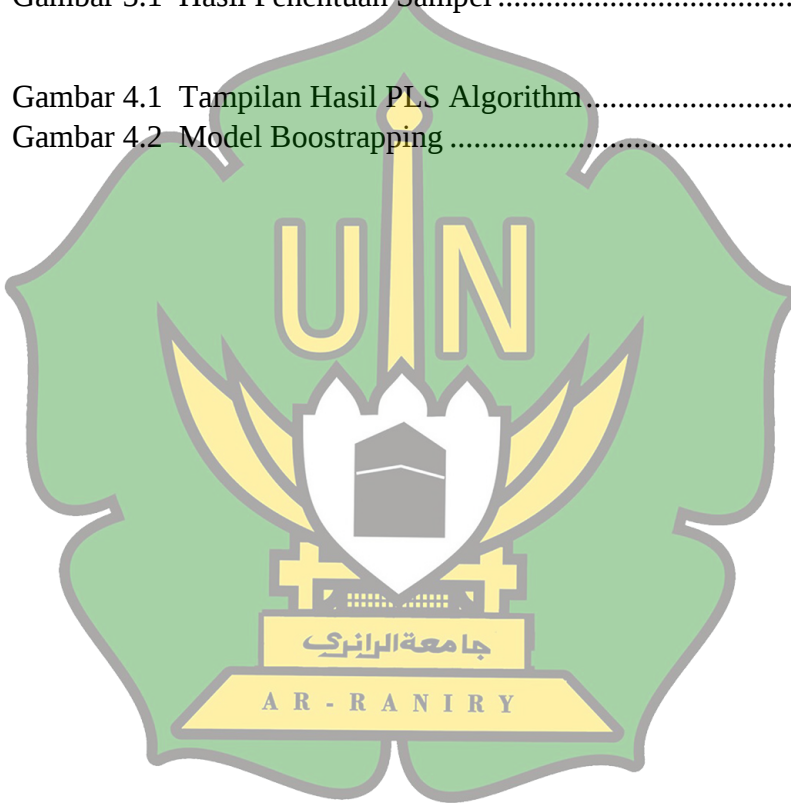
3.9.8 Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota.....	87
3.9.9 Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota.....	89
3.9.10 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	91
3.9.11 Hasil Uji Validitas	91
3.9.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	93
4.4 Analisis Data	95
3.9.13 Evaluasi Measurement (Outer Model).....	95
4.5 Pengujian Hipotesis.....	101
3.9.14 Pengujian Hipotesis Langsung.....	101
3.9.15 Pengujian Hipotesis Mediasi	103
4.6 Pembahasan.....	104
3.9.16 Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota	104
3.9.17 Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota	106
3.9.18 Pengujian Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota	108
3.9.19 Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Anggota.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	52
Tabel 3.1 Operasional Variabel	73
Tabel 3.2 Skala likert.....	74
Tabel 3.3 Contoh Efek Mediasi Pada Model Mediasi.....	81
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	86
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Keanggotaan	87
Tabel 4.5 Persepsi Berdasarkan Interval Skor.....	87
Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap Variabel Loyalitas Anggota	88
Tabel 4.7 Persepsi Responden terhadap Variabel Kepuasan Anggota	89
Tabel 4.8 Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Tabel 4. 11 Average Variance Extracted (AVE).....	96
Tabel 4.12 Fornell-Larcker Criterion	97
Tabel 4.13 Composite Reliability dan <i>Cronbach's Alpha</i>	98
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit</i>	98
Tabel 4.15 Nilai <i>F Square</i>	99
Tabel 4.16 Nilai <i>R Square</i>	100
Tabel 4.17 <i>Path Coefficient</i>	101
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Bootstrapping	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	57
Gambar 3.1 Hasil Penentuan Sampel	67
Gambar 4.1 Tampilan Hasil PLS Algorithm	95
Gambar 4.2 Model Bootstrapping	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	122
Lampiran 2 Tabulasi Data	127
Lampiran 3 Output SPSS.....	132
Lampiran 4 Output PLS.....	147



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aceh adalah satu-satunya provinsi di Indonesia yang secara khusus menerapkan hukum syariah dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk ekonomi, sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 mengenai Penyelenggaraan Keistimewaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh dan beberapa pasal dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, yaitu Pasal 125, Pasal 126, Pasal 127, serta Pasal 154. Ketentuan tersebut memberikan hak kepada Aceh untuk merancang dan mengatur pelaksanaan syariat Islam secara menyeluruh. Dalam konteks ekonomi, perkembangan koperasi syariah di Aceh mengalami kemajuan yang pesat, yang dibuktikan dengan adanya Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah. Qanun ini memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan ekonomi berbasis prinsip syariah di Aceh (sumber: www.ppid.acehprov.com). Berdasarkan aturan yang ditetapkan dalam qanun tersebut, seluruh lembaga keuangan, termasuk koperasi yang beroperasi di Aceh, diwajibkan untuk mengikuti ketentuan yang berlaku dalam sistem syariah. Koperasi Jasa Keuangan Syariah sendiri merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan dengan mekanisme bagi hasil yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Soemitra, 2016:470). Koperasi syariah merupakan sebuah entitas

hukum yang dibentuk oleh individu-individu untuk menjalankan usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan harapan bersama dalam aspek ekonomi dan sosial. Dalam koperasi ini, setiap aktivitas dijalankan berdasarkan kesepakatan bersama, dan seluruh operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam hukum syariah (Latifa, Amanatillah, dan Fuad., 2021).

Jumlah koperasi syariah yang beroperasi di Aceh menunjukkan tren kenaikan yang signifikan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Aceh, pada tahun 2023 tercatat ada sebanyak 3.967 koperasi syariah aktif, sebuah angka yang lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yakni 3.675 koperasi yang terdaftar aktif pada tahun 2022 (www.aceh.bps.go.id). Fenomena ini mengindikasikan adanya pertumbuhan dalam sektor koperasi syariah, yang turut mempengaruhi tingkat kompetisi di dunia usaha. Setiap koperasi syariah kini dituntut untuk lebih memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan. Dalam konteks globalisasi yang terus berkembang dan menciptakan iklim persaingan bisnis yang semakin ketat, para pelaku usaha, baik yang bergerak dalam penyediaan barang maupun jasa, harus lebih cermat dalam menghadapi tantangan persaingan. Hal ini sangat penting agar usaha yang dijalankan tidak hanya dapat bertahan, tetapi juga dapat berkembang dengan pesat (Utz, Johanning, Roth, Bruckner, dan Strüker., 2023).

Keberadaan koperasi yang dijalankan dengan prinsip-prinsip syariah memiliki peranan penting dalam memperkuat struktur

perekonomian nasional serta berkontribusi langsung dalam peningkatan taraf hidup para anggotanya. Koperasi jenis ini dituntut untuk tidak hanya berperan sebagai lembaga simpan pinjam, tetapi juga secara aktif terlibat dalam aktivitas kewirausahaan, termasuk dalam bidang perdagangan dan penyediaan jasa. Keterlibatan tersebut menjadi salah satu cara efektif untuk mempertahankan kesetiaan dan partisipasi aktif dari anggota koperasi itu sendiri (Fikriah dan Hartono, 2023). Sementara itu, Musdalifah dan Hasan (2020) menekankan bahwa loyalitas dapat dimaknai sebagai sikap konsisten dari konsumen atau pelanggan dalam memilih dan menggunakan suatu produk maupun layanan secara berulang, karena merasa puas terhadap manfaat yang diperoleh. Dalam konteks koperasi, loyalitas para anggotanya dapat dilihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan ini merujuk pada suatu ukuran atau standar keunggulan yang mampu menciptakan persepsi positif dan memenuhi ekspektasi para pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan indikator utama yang mencerminkan seberapa baik koperasi dalam menyediakan layanan yang sesuai, bahkan melampaui, harapan para anggotanya (Agarwal dan Dhingra, 2023).

Berdasarkan dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa koperasi dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang optimal kepada para anggotanya. Pelayanan yang unggul tersebut seharusnya menjadi identitas serta kekuatan utama yang membedakan koperasi tersebut dari koperasi syariah lainnya yang

juga berkembang di tengah persaingan yang sangat ketat. Dalam konteks ini, koperasi dituntut untuk memiliki daya saing yang kuat, salah satunya dapat terlihat dari banyaknya anggota atau pelanggan yang menunjukkan loyalitas tinggi terhadap koperasi tersebut. Ketika suatu koperasi berhasil menyajikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan harapan serta kebutuhan para anggotanya, maka akan tercipta hubungan yang erat dan berkelanjutan, yang ditandai dengan kecenderungan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa koperasi tersebut secara berulang. Hal ini juga didukung oleh pendapat Putra, Wimba, dan Susanti (2021) yang menyatakan bahwa kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan akan mendorong lahirnya loyalitas konsumen terhadap koperasi. Lebih lanjut, menurut Monica dan Yusrizal (2023), mutu layanan yang diberikan oleh koperasi bukan hanya sebagai sarana pelayanan biasa, melainkan merupakan faktor krusial yang memainkan peran besar dalam peningkatan kinerja koperasi secara menyeluruh. Dengan pelayanan yang berkualitas tinggi, koperasi akan mampu meningkatkan kesejahteraan para anggotanya sebagai tujuan utama dalam pengelolaan dan pengembangan koperasi itu sendiri.

Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah Islam yang terletak di wilayah Kemukiman Lamlhom, dalam lingkup administratif Kecamatan Lhoknga, Kabupaten Aceh Besar. Koperasi ini resmi didirikan pada tanggal 8 November 2019 dan mulai menjalankan kegiatan operasionalnya secara aktif sejak 10 Februari 2020.

Kehadiran koperasi ini bertujuan untuk memberikan solusi keuangan bagi masyarakat, khususnya dalam bentuk pembiayaan modal bagi pelaku usaha mikro dan kecil, serta pemenuhan kebutuhan konsumtif masyarakat dengan tetap memegang teguh prinsip-prinsip ekonomi Islam. Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan, diketahui bahwa Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom telah menyediakan berbagai fasilitas yang cukup memadai untuk mendukung kenyamanan para anggotanya. Beberapa di antaranya mencakup keberadaan ruang tunggu yang tertata dengan baik dan memberikan kenyamanan, kondisi lingkungan yang selalu terjaga kebersihannya, serta sikap para pegawai yang menunjukkan keramahan dan kesantunan dalam melayani. Dalam menjalankan tugas pelayanan terhadap anggotanya, pihak pengelola Koperasi senantiasa menunjukkan sikap yang ramah, penuh perhatian, dan menjaga etika sopan santun.

Dilihat dari perkembangan keanggotaan, jumlah anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun demikian, meskipun secara kuantitas terdapat pertumbuhan jumlah anggota, hal tersebut tidak diikuti oleh peningkatan yang berarti pada sisi simpanan anggota, terutama pada tahun 2021. Kondisi ini terjadi karena sebagian besar anggota hanya melakukan satu kali penyeteroran simpanan, dan setelah itu tidak melanjutkan kegiatan menabung secara berkala. Artinya, tingkat kesetiaan atau loyalitas dari sebagian anggota terhadap keberadaan dan fungsi Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom tergolong

rendah. Salah satu unsur yang memiliki pengaruh besar dalam membentuk loyalitas anggota adalah mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi. Ketika kualitas layanan dinilai baik oleh anggota, maka hal itu akan menimbulkan rasa puas dan perasaan senang yang kemudian mendorong mereka untuk tetap setia dan terus menggunakan jasa koperasi dalam jangka panjang (Andriani, 2023). Dengan kata lain, loyalitas anggota sangat mungkin tercipta ketika mereka merasa dilayani dengan baik dan kebutuhan mereka terpenuhi secara optimal. Fenomena inilah yang menarik untuk dikaji lebih dalam guna memahami sejauh mana mutu pelayanan yang ditawarkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, dan pada akhirnya berdampak terhadap loyalitas anggota terhadap Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom sebagai lembaga keuangan berbasis syariah.

Penelitian ini mengangkat isu mengenai loyalitas anggota sebagai fokus utama kajian, mengingat adanya berbagai aspek yang berperan dalam membentuk tingkat kesetiaan dari para pelanggan atau anggota terhadap suatu organisasi. Beberapa faktor yang teridentifikasi memiliki keterkaitan erat dengan loyalitas tersebut mencakup kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen, rasa tidak puas yang mungkin timbul dari pelayanan yang diterima, keuntungan nyata yang diperoleh anggota, wawasan serta pengalaman pribadi pelanggan, dan mutu pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Sari *et al.*, 2023:4). Tema ini dianggap sangat penting dan sesuai dengan kondisi pasar modern, terutama bagi entitas atau lembaga yang

sedang dalam tahap ekspansi atau pertumbuhan. Loyalitas seorang anggota dapat tumbuh dan terbentuk apabila individu tersebut merasakan kepuasan atas pelayanan yang disediakan, dan cenderung memilih layanan atau produk yang dirasa lebih unggul dibandingkan pesaingnya, namun tetap mempertimbangkan efisiensi biaya atau harga yang masih dapat dijangkau (Borishade *et al.*, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh (Musdalifah dan Hasan, 2020) mengindikasikan bahwa meskipun tidak secara langsung, mutu layanan yang diberikan dapat memberikan dampak signifikan terhadap loyalitas anggota dengan tingkat kepuasan yang dialami sebagai penghubung atau perantara (mediator). Di sisi lain, studi yang dilakukan oleh Qomarsyah *et al.* (2023) serta Zahara (2020) menunjukkan hasil berbeda, di mana hubungan antara mutu pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui variabel kepuasan pelanggan sebagai mediasi tidak menunjukkan pengaruh yang berarti secara statistik.

Kesetiaan para anggota terhadap suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh seberapa baik mutu pelayanan yang diberikan pihak organisasi kepada para anggotanya (Subawa dan Sulistyawati, 2020). Pelayanan yang berkualitas pada dasarnya merupakan suatu bentuk perlakuan atau tindakan nyata yang diterima oleh anggota sebagai hasil dari pemberian berbagai produk maupun jasa oleh organisasi. Hal ini mencerminkan sejauh mana organisasi berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan anggotanya terhadap produk serta layanan yang disediakan. Proses pemberian layanan tersebut

dilakukan oleh pihak penyedia berdasarkan kapasitas, keahlian, dan keterbatasan yang mereka miliki, dengan tetap mempertimbangkan kenyamanan dan kemudahan yang diharapkan anggota, serta sesuai dengan sifat dan karakteristik barang atau jasa yang disuguhkan (Hamzah dan Purwati, 2019). Ketika layanan yang diberikan oleh organisasi mampu dijalankan secara maksimal dan sesuai harapan, maka hal tersebut akan berdampak positif terhadap terbentuknya hubungan timbal balik yang harmonis dan saling menguntungkan antara anggota dan organisasi dalam jangka panjang (Putra *et al.*, 2021). Temuan dari penelitian yang dikemukakan oleh (Syuhada dan Rohmatin, 2023) turut memperkuat argumen tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan loyalitas para anggota terhadap organisasi.

Kualitas dari suatu layanan memiliki peranan yang sangat krusial bagi keberlangsungan serta kesuksesan sebuah organisasi, karena kualitas tersebut akan membawa dampak langsung terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan yang dialami oleh pelanggan dapat diartikan sebagai suatu bentuk respon emosional, baik dalam bentuk kegembiraan maupun kekecewaan, yang muncul setelah individu melakukan evaluasi atas kesesuaian antara kinerja nyata dari produk atau jasa yang diperoleh dengan harapan awal yang telah terbentuk sebelumnya dalam benaknya (Matantu *et al.*, 2020). Apabila hasil layanan atau produk yang disuguhkan ternyata berada di bawah harapan pelanggan, maka akan

timbul rasa kecewa pada diri konsumen. Sebaliknya, apabila performa layanan melebihi harapan awal, maka perasaan puas bahkan mungkin kekaguman dapat muncul (Rizky dan Hasbi, 2021). Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat ditarik benang merah bahwa terdapat hubungan erat antara mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dengan tingkat kepuasan yang dialami oleh pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Putra dan rekan-rekannya pada tahun 2021 menunjukkan bahwa mutu pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin tinggi mutu pelayanan, maka semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan yang dirasakan oleh para anggota menjadi faktor fundamental dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Hal ini dikarenakan adanya keterkaitan yang erat antara tingkat kepuasan anggota dengan loyalitas mereka terhadap organisasi tersebut, yang mana hubungan ini turut dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti karakteristik dari produk yang ditawarkan serta pola konsumsi atau pembelian yang dilakukan oleh para anggota (Subawa dan Sulistyawati, 2020). Apabila seorang anggota menunjukkan sikap yang positif terhadap organisasi maupun produk yang dihasilkan, maka kemungkinan besar mereka akan merasa puas. Tingkat kepuasan ini mendorong anggota untuk merekomendasikan organisasi kepada pihak lain, misalnya teman dekat, keluarga, atau orang-orang di sekitarnya, guna mengajak mereka bergabung

menjadi anggota baru (Sugiharto & Wijaya, 2020). Dalam penjelasan lain, Sari dan rekan-rekan (2023:52) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang mendorong konsumen untuk terus melakukan pembelian di suatu tempat. Jika pelanggan merasa produk dan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan atau ekspektasi mereka, maka kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang akan meningkat secara signifikan. Temuan serupa juga diungkapkan dalam penelitian Deviana dan Tjahjaningsih (2022), di mana mereka menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas yang dimiliki oleh pelanggan tersebut.

Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Musdalifah dan Hasan (2020). Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada unit analisis serta periode waktu yang dijadikan objek kajian. Dalam penelitian ini, unit analisis yang digunakan adalah Koperasi Syariah Solusi Bersama yang terletak di Kemukiman Lamlhom, Kecamatan Lhoknga, Kabupaten Aceh Besar, dengan periode penelitian yang ditetapkan pada tahun 2025. Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Dengan**

Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Kasus pada Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom?
3. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom?
4. Apakah kepuasan anggota dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom.

4. Untuk mengetahui kepuasan anggota dapat memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan temuan-temuan yang diperoleh dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1.4.1 Secara Praktis (Operasional)

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna serta informasi yang relevan kepada Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom. Dengan demikian, diharapkan koperasi tersebut mampu meningkatkan standar pelayanan dan memperkuat loyalitas anggotanya.
2. Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat mendorong anggota Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom untuk merasakan kualitas pelayanan yang tinggi, sehingga mereka merasa puas dan memberikan loyalitas yang lebih besar terhadap layanan yang disediakan oleh koperasi tersebut.

1.4.2 Secara Teoritis (Akademis)

Manfaat teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah

wawasan bagi dunia akademik, terutama terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai peran variabel kepuasan anggota sebagai mediator dalam hubungan tersebut, khususnya pada Koperasi Syariah Solusi Bersama Lamlhom. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperkaya sumber pembelajaran dengan membandingkan teori yang telah dipelajari dengan kenyataan praktik yang terjadi di lapangan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih luas, baik sebagai referensi ilmiah maupun sebagai acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang berguna untuk studi lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota koperasi, dengan mempertimbangkan kepuasan anggota sebagai variabel mediator.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdapat beberapa bab yang masing masing terdiri dari sub-sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menyajikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori mengenai Kualitas Pelayanan, loyalitas anggota, kepuasan anggota, penelitian terkait, kerangka pemikiran yang menerapkan secara ringkas keterkaitan antar variabel dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang bagaimana penelitian ini dilakukan dan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini seperti jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, operasional variabel, metode pengumpulan data, data penelitian, teknik analisis data, lokasi, waktu dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang diskripsi obyektif objek penelitian yang berisi penjelasan singkat obyek yang digunakan dalam penelitian. Analisis data dan pembahasan hasil penelitian merupakan bentuk yang lebih sederhana yang mudah dibaca dan mudah diinterpretasikan meliputi diskripsi objek penelitian, analisis penelitian, serta analisis data dan pembahasan. Hasil penelitian mengungkapkan interpretasi.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab terakhir dari skripsi ini yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan, keterbatasan penelitian serta saran-saran bagi para peneliti selanjutnya.

