

**SKRIPSI**

**PENGARUH BIAYA, ANGSURAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAAN NASABAH KOPERASI SYARIAH  
(Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar)**



**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD ILHAM RAMADHAN  
NIM: 160603202**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022M/1442H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Muhammad Ilham Ramadhan  
NIM : 160603202  
Program Studi : Perbankan Syariah  
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.

Banda Aceh, 19 Januari 2022  
Yang Menyatakan,



3A9AJX716672160 : Muhammad Ilham Ramadhan

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

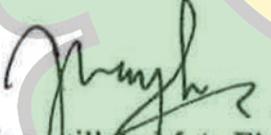
**Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan terhadap  
Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah  
(Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar).**

Disusun Oleh:

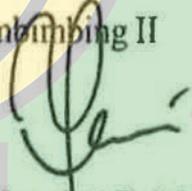
Muhammad Ilham Ramadhan  
NIM: 160603202

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

Pembimbing I

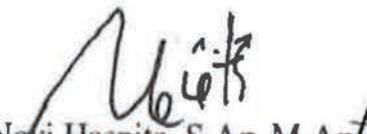
  
Inayatillah, M.A. Ek  
NIP. 198208042014032002

Pembimbing II

  
Evri Yenni, S.E. M.Si  
NIP. 2013048301

AR - RANIRY

Mengetahui  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

  
Dr. Novi Hasnita, S.Ag. M.Ag  
NIP. 197711952006042003

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**  
**PENGARUH BIAYA, ANGSURAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP**  
**KEPUASAAN NASABAH KOPERASI SYARIAH**  
**(Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar)**

Muhammad Ilham Ramadhan  
NIM: 160603202

Telah Diuji Oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata I Dalam Bidang Perbankan Syariah

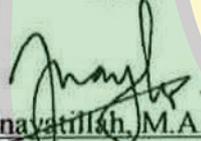
Pada Hari/Tanggal:

Rabu, 29 Desember 2021

25 Jumadil Awal 1443 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua



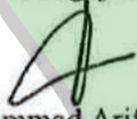
Inayatillah, M.A.Ek  
NIP. 198208042014032002

Sekretaris



Evriyenni, S.E., M.Si  
NIP. 2013048301

Penguji I



Muhammad Arifin, Ph.D  
NIP. 1974101520060410002

Penguji II



Muksal, M.E.I  
NIP. 1990090220201210008



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

  
Dr. Zaki Fuad, M. Ag  
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN  
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id) Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Muhammad Ilham Ramadhan  
NIM : 160603202  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : 160603202@student.ar-raniry.ac.id

Demi 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 Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar).**

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 *full text* 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 : 19 Januari 2022

Mengetahui,

Penulis

Muhammad Ilham Ramadhan  
NIM:160603202

Pembimbing I

Inayatillah M.A. Ek  
NIP:198208042014032002

Pembimbing II

Evriyenni, S.E., M.Si  
NIP. 2013048301

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah banyak memberikan karunia-Nya berupa kekuatan, kesatuan, serta kesempatan sehingga penulis dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar). Selawat dan salam juga penulis sanjungkan kehadiran Nabi Besar Muhammad Saw yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan kepada alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Akan tetapi, berkat bimbingan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak, pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini tidak lupa pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. Ayumiati, S.E., M.Si. Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan Mukhlis, S.H.I., SE., M.H. selaku Operator Prodi Perbankan Syariah.
3. Muhammad Arifin, Ph.D. sebagai Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Inayatillah, M.A. Ek. selaku Dosen Pembimbing I dan EvriYenni, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah membimbing saya dari awal sampai akhir, memberi arahan, nasihat, semangat serta memberi banyak ilmu dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Muhammad Arifin, Ph.D. dan Muksal, M.E.I. sebagai Penguji I dan II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan ilmunya untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Ayumiati, S.E., M.Si. sebagai Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan saran dan ilmunya kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Program Studi Perbankan Syariah.
7. Penghargaan yang paling spesial penulis persembahkan kepada Ayahanda Tamrin dan Ibunda Siti Permata, serta saudara kandung Ade Satria Guntara dan Qatrun Nada yang selalu mendoakan, memberi nasehat dan dorongan kepada saya agar selalu semangat dalam proses penyelesaian skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini dan memperoleh gelar Sajana Ekonomi.
8. Teristimewa ananda Ria Mila Rosadi, S.IP selaku patner yang selalu memberi dukungan dan semangat. Penulis bangga juga sahabat seperjuangan Ridho Ramadhan, Reza Rizki, Almar Syaputra, Muhazir Aziz, Aldi Rizki Mahendra, Amd.Kom dan seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry khususnya leting 16 yang memberi dukungan agar skripsi ini cepat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu penulis, namun dengan bantuan dan motivasi dari semua pihak mudah-mudahan penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan seluruh pembaca umumnya. Untuk kesempurnaan tulisan ini pula penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak, sebagai masukan untuk perbaikan pada masa yang akan datang.

Banda Aceh, 13 Mei 2021

Penulis,

Muhammad Ilham Ramadhan

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor: 0543b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
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	Z̤	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
ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

*Kaifa* : كيف

*Haula* : هول

**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 / آ	<i>Fathah dan alif</i> atauya	Ā
ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī

ي	Dammah dan wau	ū
---	----------------	---

Contoh:

*qāla* : قَالَ

*ramā* : رَمَى

*qīla* : قِيلَ

*yaqūlu* : يَقُولُونَ

#### 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:

*raudah al-atfāl/ raudatulatfā* : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

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

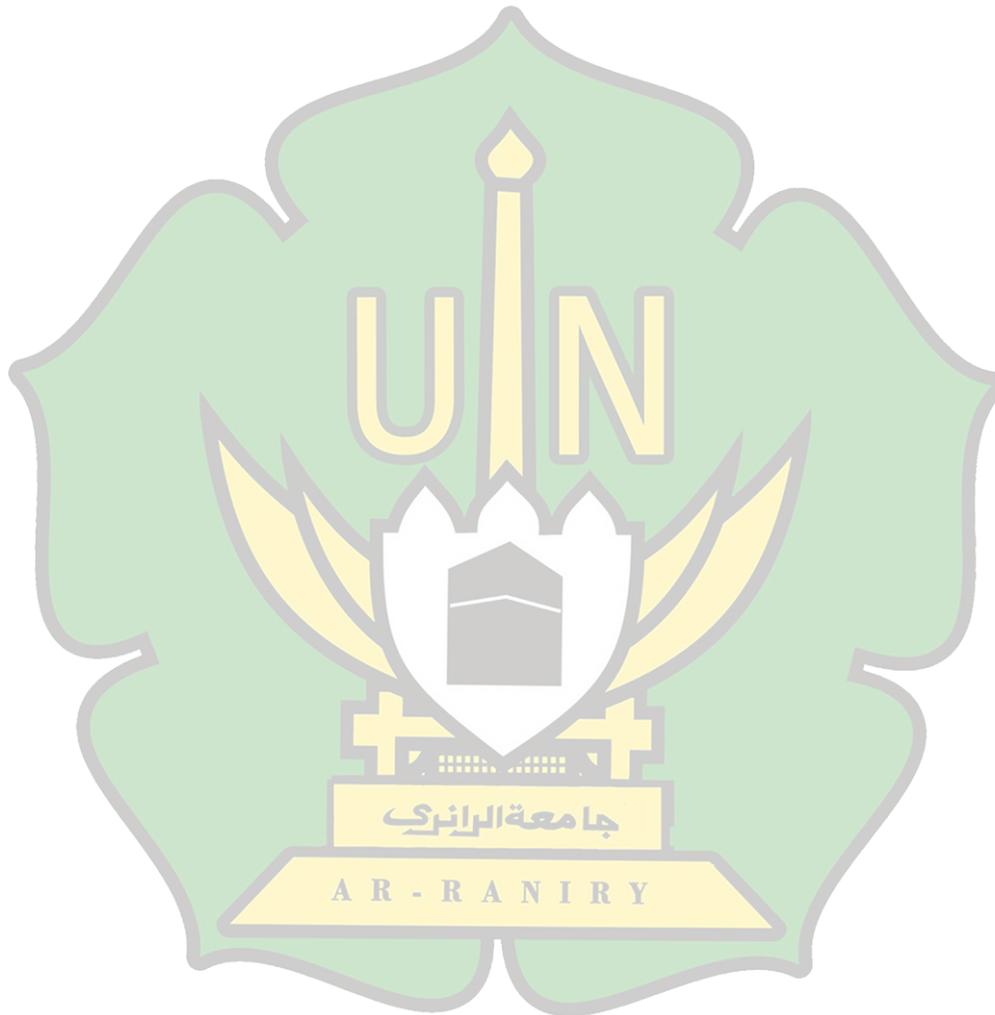
*al-Madīnatul Munawwarah Ṭalḥah* : طَلْحَةُ

**Catatan:**

#### Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpatransliterasi, 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 : Muhammad Ilham Ramadhan  
NIM : 160603202  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar)

Pembimbing I : Inayatillah, M.A. Ek.  
Pembimbing II : EvriYenni, S.E., M.Si.  
Halaman : 108 Halaman

Peranan koperasi syariah juga telah banyak meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui produk-produk yang ditawarkannya, baik produk pembiayaan maupun produk usaha perniagaan. Produk-produk yang ditawarkan oleh koperasi syariah memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh biaya, angsuran, dan kepercayaan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan tergolong dalam penelitian asosiatif kausal, karena menganalisis hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket (kuesioner). Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin sebanyak 110 nasabah yang ada di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial biaya terhadap kepuasan nasabah. Tidak terdapat pengaruh secara parsial angsuran terhadap kepuasan nasabah. Terdapat pengaruh secara parsial kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan terdapat pengaruh biaya, angsuran, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah menganggap koperasi syariah ini sudah mampu menjalankan prinsip syariah dengan baik dan mampu mensejahterakan usaha kecil dan menengah.

**Kata Kunci: Biaya, Angsuran, Kepercayaan, dan Kepuasan.**

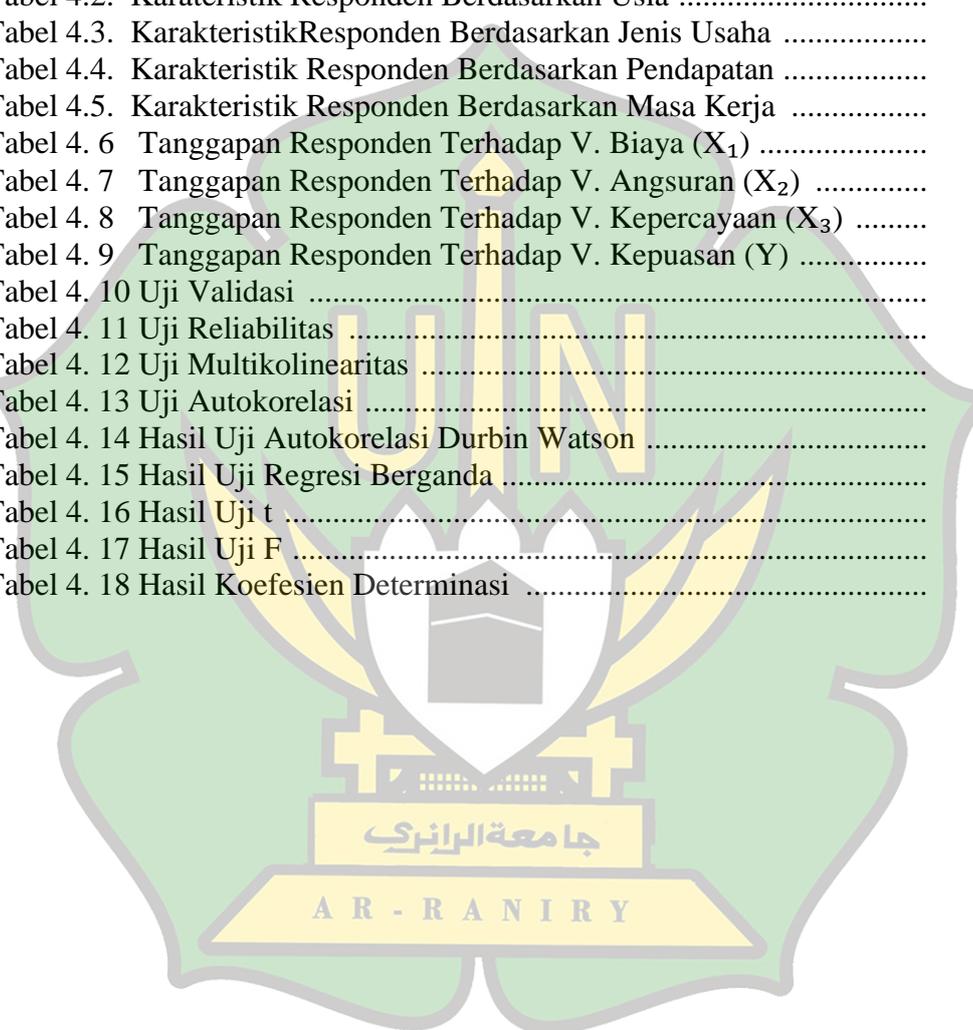
## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Kepuasan Nasabah .....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah .....	7
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	9
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah .....	12
2.2 Biaya .....	12
2.2.1 Definisi Biaya .....	13
2.2.2 Klasifikasi Biaya .....	13
2.2.3 Indikator Biaya .....	13
2.3 Angsuran .....	14
2.3.1 Definisi Angsuran .....	15
2.3.2 Indikator Angsuran .....	15
2.4 Kepercayaan .....	16
2.4.1 Definisi Kepercayaan .....	16
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	17
2.4.3 Indikator Kepercayaan .....	17
2.5 Koperasi .....	18
2.5.1 Definisi Koperasi .....	18
2.5.2 Koperasi Syariah .....	19
2.5.3 Tujuan Pembentukan Koperasi Syariah .....	20
2.5.4 Landasan Koperasi Syariah .....	21
2.6 Temuan Penelitian Terkait .....	21
2.7 Keterkaitan Variabel .....	23
2.7.1. Pengaruhi Biaya Terhadap Kepuasan Nasabah .....	23
2.7.2. Pengaruh Angsuran Terhadap Kepuasan Nasabah .....	24
2.7.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah ...	25
2.8 Kerangka Berpikir .....	26
2.9 Hipotesis .....	26

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Jenis Data dan Sumber Data .....	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Instrumen Penelitian .....	31
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
3.6.1 Variabel Penelitian .....	32
3.6.2 Definisi Operasional.....	32
3.7 Model Analisis.....	34
3.8 Teknik Analisis Data .....	35
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.1.2 Karakteristik Responden .....	40
4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	43
4.1.4 Uji Instrumen Penelitian.....	48
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.1.6 Uji Regresi Linear Sederhana.....	53
4.1.7 Uji Hipotesis.....	54
4.2 Pembahasan .....	56
4.2.1. Pengaruh Biaya (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar ..	56
4.2.2. Pengaruh Angsuran (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar .....	58
4.2.3. Pengaruh Kepercayaan (X3) Terhadap kepuasan Nasabah (Y) Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar .....	59
4.2.4. Pengaruh Biaya Angsuran dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terkait .....	21
Tabel 3.1. Penelitian Jumlah Sampel .....	30
Tabel 3.2. Skor Item-item Pernyataan Kuesioner .....	31
Tabel 3.3. Definisi Operasional .....	32
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	42
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	42
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	43
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap V. Biaya ( $X_1$ ) .....	44
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap V. Angsuran ( $X_2$ ) .....	45
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap V. Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	46
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap V. Kepuasan (Y) .....	47
Tabel 4.10 Uji Validasi .....	48
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas .....	51
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi .....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson .....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Berganda .....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	54
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	55
Tabel 4.18 Hasil Koefesien Determinasi .....	56



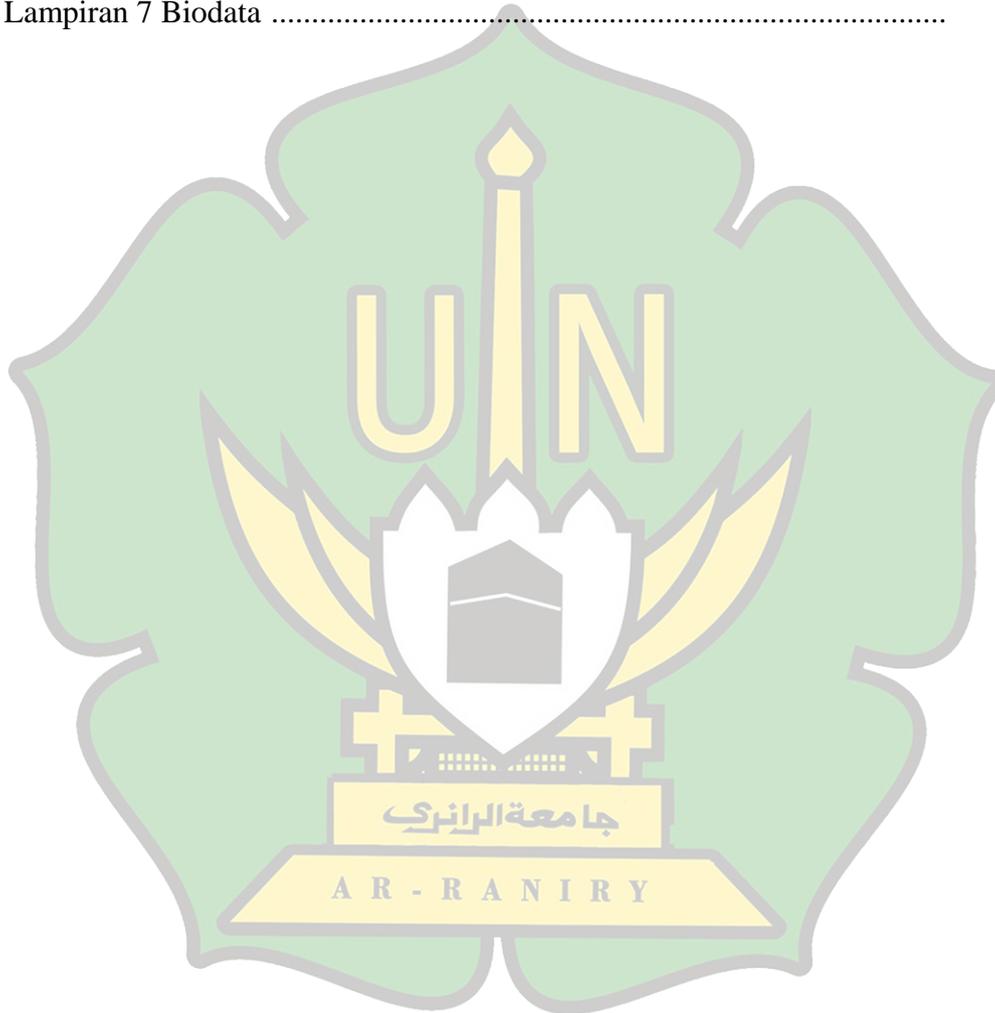
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 .1	Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4 .1	Uji Normalitas .....	50
Gambar 4 .2	Uji Heteroskedatisitas .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Tanggapan Responden .....	75
Lampiran 3 Output SPSS .....	79
Lampiran 4 Tabel r .....	101
Lampiran 5 Tabel t .....	104
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	105
Lampiran 7 Biodata .....	108



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Modal usaha merupakan salah satu keutamaan dalam mendirikan suatu usaha atau menciptakan suatu lapangan kerja. Peranan modal usaha akan mempengaruhi perkembangan usaha serta memudahkan masyarakat dalam membuka peluang kerja, sehingga terhindar dari pengangguran. Penyaluran modal usaha pada masyarakat kalangan menengah merupakan salah satu cara untuk mensejahterakan perekonomian atau kehidupan masyarakat. Salah satu penyaluran modal usaha dapat dilakukan melalui pembiayaan-pembiayaan syariah.

Dalam UU Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Namun, selain dalam lingkup bank, pembiayaan syariah juga dapat dilakukan melalui dinas koperasi syariah yang telah berkembang saat ini.

Menurut Kementerian Koperasi UKM RI tahun 2009 pasal 1, menyatakan bahwa Koperasi jasa keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah). Usaha koperasi syariah meliputi kegiatan usaha yang halal, baik dan bermanfaat (*thayib*) serta menguntungkan dengan sistem bagi hasil, dan tidak riba. Untuk menjalankan fungsi perannya, koperasi syariah menjalankan usaha sebagaimana tersebut dalam sertifikasi usaha koperasi. Usaha-usaha yang diselenggarakan koperasi syariah harus dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sofian, 2018).

Koperasi syariah didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan bersama antara anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta turut membangun tatanan perekonomian yang berbasis kerakyatan dan

berkeadilan serta sesuai dengan prinsip-prinsip Islam (Marlina & Pratami, 2017). Melalui koperasi syariah akan memudahkan masyarakat melakukan pembiayaan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Koperasi syariah ini berhimpun dengan tujuan mengentaskan kemiskinan. Pelaku usaha mikro yang menjadi anggota koperasi umumnya adalah mereka yang tergolong ekonomi lemah, sehingga hanya mampu menjalankan usaha berskala mikro. Untuk itu peran koperasi sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas usaha anggotanya yang berstatus mikro (Lindiawatie & Shahreza, 2018).

Peranan koperasi syariah juga telah banyak meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui produk-produk yang ditawarkannya, baik produk pembiayaan maupun produk usaha perniagaan (Safe'i, 2012). Hal ini membuktikan bahwa melalui peranan pembiayaan yang diberikan oleh koperasi syariah telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Penentuan angsuran juga disesuaikan dengan ketentuan lembaga koperasi dan kesepakatan nasabah dengan pihak koperasi. Oleh karena itu, antara pengelola keuangan koperasi syariah dan nasabah akan memiliki tingkat kepercayaan satu sama lain agar proses pembiayaan dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Koperasi syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar sudah berdiri sejak tahun 2011. Koperasi ini menyediakan pembiayaan bagi UMKM maksimal 75 juta dalam jangka waktu maksimal 5 tahun. Sedangkan sistem angsuran pada koperasi syariah ini yaitu harian, mingguan, dan bulanan. Jenis pembiayaan yang diterapkan dalam koperasi syariah ini terdiri dari mudarabah, dan murabahah. Penyediaan pembiayaan mampu meningkatkan kepercayaan pihak pengelola koperasi terhadap nasabah dan sebaliknya. (Akhyar, 20 Januari 2021) timbulnya kepercayaan nasabah terhadap pembiayaan dalam koperasi tersebut dikarenakan sistem yang diterapkan sesuai dengan ketentuan syariat, memiliki ketentuan angsuran dan mampu memberikan modal kerja sesuai dengan harapan nasabah.

Karyawan penyaluran pembiayaan harus berinteraksi langsung dengan pedagang pasar, sehingga akan sangat mudah menentukan apakah seorang pedagang layak diberi pembiayaan atau tidak berdasarkan analisis pengamatan

lapangan yang selalu dilakukan. Proses ini cukup efektif dalam menyalurkan pembiayaan karena disalurkan kepada nasabah yang dianggap amanah dan bertanggung jawab (Rokhman, 2016). Oleh karena itu, jumlah biaya yang ditetapkan bagi nasabah juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2019) mengatakan bahwa biaya berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa biaya dalam peminjaman kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut secara periodik akan mengajukan peminjaman kembali.

*Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan nasabah (Purwa & Ardani, 2018). Melalui asuransi ini nasabah akan memiliki kepuasan tersendiri terhadap proses pembiayaan yang akan direncanakan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh pengaruh angsuran terhadapkepuasan konsumen pembiayaan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini dikarenakan model angsuran yang cukup fleksibel ini disesuaikan dengan kemampuan dan keinginan konsumen sehingga konsumen pembiayaan merasa puas atas model angsuran ini.

Mewey dkk (2018) mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah, Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan, dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji dan pernyataan orang lain dapat dipercaya. Japlani dkk (2020) juga mengatakan bahwa kepercayaan nasabah merupakan harapan yang dipegang nasabah atas janji yang diberikan baik secara lisan maupun tulisan. Dengan menjaga kepercayaan dari nasabah baru maupun lama sangat berpengaruh positif terhadap perkembangan lembaga pemberian dana tersebut. Perlunya biaya, sistem angsuran, dan kepercayaan antara nasabah dengan pihak koperasi dan sebaliknya akan memberikan kepuasan tersendiri diantara kedua belah pihak tersebut.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, maka peneliti akan mengulas lebih lanjut terkait dengan UMKM yang akan disajikan dalam proposal skripsi dengan judul “**Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan Terhadap**

## **Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah(Studi PadaKoperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar)”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah biaya berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar?
2. Apakah angsuran berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar?
4. Apakah biaya, angsuran, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui pengaruh angsuran secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.
4. Untuk mengetahui pengaruh biaya, angsuran, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka manfaat penelitian ini adalah:

## 1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memperluas pandangan peneliti tentang pengaruh biaya, angsuran dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, sehingga diantara kedua belah pihak baik antara nasabah dan lembaga keuangan koperasi syariah saling menguntungkan satu sama lainnya.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah sebagai referensi atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

## 1. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat dalam meningkatkan perkembangan usahanya dengan adanya biaya berupa pembiayaan syariah serta nasabah juga mengetahui jenis angsuran yang disediakan, sehingga akan mampu meningkatkan kepercayaan satu sama lain terhadap pembiayaan yang disediakan oleh koperasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk tersebut.
- b) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi koperasi syariah mitra niaga Lambaro Aceh Besar dan koperasi syariah lainnya, agar dapat memberikan pelayanan dan kontribusi yang lebih baik, untuk memudahkan perekonomian masyarakat yang membutuhkan.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk memberikan suatu gambaran dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis menggunakan sistematika pembahasan yang terbagi menjadi 5 bab yaitu:

- BAB I** : Merupakan pendahuluan bab ini merupakan langkah awal dari penyusunan skripsi ini yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.
- BAB II** : Membahas tentang konsep biaya, angsuran, kepercayaan, kepuasan nasabah dan koperasi syariah.

- BAB III : Metode penelitian, yang menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel, jenis pengumpulan data dan metode analisis data.
- BAB IV : Hasil dan pembahasan penelitian, yang menguraikan tentang hasil penelitian survei mengenai hasil jawaban kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara pengaruh biaya, angsuran, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabahkoperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.
- BAB V : Penutup, kegiatan penutup ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dan kemudian memberikan saran sebagai bahan masukan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal penting yang harus diutamakan oleh suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Hal ini dikarenakan kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.

##### **2.1.1. Definisi Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas (Apriyani & Sunarti, 2017). Kepuasan pada dasarnya merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain yang secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya. Apabila suatu harapan tersebut tidak terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya, sehingga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan mencari produk yang lain bahkan menjatuhkan citra perusahaan (Maulana, 2016).

Kotler & Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Khuswati & Relita (2019) juga mendefinisikan kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat

menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan.

Kepuasan konsumen atau nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi).

Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidak sesuaian sehingga menciptakan ketidakpuasan (Wahyuningsih & Janah, 2018). Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan/kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian (Prasetyo, 2012).

Kepuasan Nasabah merupakan perasaan kecewa atau senang terhadap kinerja karyawan yang sesuai dengan harapan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan kunci sukses tidaknya suatu perusahaan atau lembaga keuangan karena dengan adanya kepuasan nasabah akan berpengaruh positif terhadap perusahaan atau lembaga keuangan tersebut dan apabila nasabah tidak merasa puas atas kinerja karyawan maka akan menjadi ancaman yang sangat buruk bagi perusahaan atau lembaga keuangan (Japlani dkk, 2020).

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap dan empati. Jika kualitas pelayanan berada dibawah harapan, maka nasabah tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas atau senang untuk menciptakan kepuasan nasabah, lembaga keuangan syar'ah harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak berarti memberikan kepada nasabah apa yang diperkirakan perbankan yang disukai oleh nasabah. Namun perbankan harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya (Qodarillah dkk, 2021).

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang yang disebabkan oleh penggunaan produk tertentu yang sesuai dengan harapan, sehingga kepuasan nasabah terhadap pembiayaan koperasi syariah merupakan salah satu kepuasan nasabah terhadap pembiayaan yang ada di koperasi tersebut.

### **2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Faktor-faktor apa yang mampu memberikan pengaruh kepuasan terbesar untuk nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadap kepuasan di antara bank-bank syariah yang saat ini sedang berkembang. Nasabah merasakan perbedaan yang signifikan sehingga secara psikis akan lebih memilih pada suatu merek bank syariah atautkah nasabah merasakan tidak ada perbedaan antara layanan antara bank syariah satu dengan yang lain (Cahyani, 2016).

Menurut Arianty (2015) tingkat kepuasan konsumen akan berdampak pada pendapatan lembaga dimana masyarakat memiliki pilihan kemana mereka hendak mendapatkan produk, program dan pelayanan yang baik dan nyaman di mata konsumen (misalnya pasar pelayanan masyarakat yang menawarkan fasilitasnya untuk rapat dan lokakarya bersaing dengan hotel dan pusat konferensi).

Faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan dikemukakan oleh Slamet & Aulawi (2015) diantaranya:

#### **1. Produk Layanan**

produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

#### **2. Harga**

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi: tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

### 3. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi: iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

### 4. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi : lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

### 5. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi: kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

### 6. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancara operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

### 7. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi : sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

Menurut Nilasari & Istiatin (2015) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Fitur produk dan jasa; kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa.
2. Emosi pelanggan; emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good*

3. *mood atau bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan konsumen yang dikemukakan Wahab (2017) adalah sebagai berikut:

1. Citra

Citra dan merk perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif.

2. Performa produk atau jasa

Performa atau keunggulan produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

3. Sistem pengiriman

Suatu sistem yang memindahkan produk atau jasa dari produsen ke konsumen.

4. Hubungan harga-nilai

Pembeli menginginkan nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan pada mereka sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan menguntungkan antara harga dan nilai.

5. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.

6. Kinerja atau prestasi karyawan

Kinerja produk atau jasa tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen. Setiap orang yang ada dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.

Dalam penentuan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan menurut Dewi & Sudiarta (2018), yaitu: (1) Kualitas produk, yakni pelanggan yang merasa puas apabila hasil evaluasi setelah penggunaan produk menunjukkan bahwa produk berkualitas; (2) Kualitas pelayanan, yakni pelanggan yang merasa puas apabila mendapatkan

pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan; (3) Faktor manusia atau emosional, yakni tingkat kepuasan yang cenderung tinggi akibat keyakinan dan kebanggaan pelanggan bahwa orang lain akan kagum apabila dia menggunakan produk dengan merek tertentu; (4) Harga, yakni penetapan harga yang relatif murah untuk produk yang mempunyai kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan; dan (5) Faktor situasi atau biaya, yakni pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### **2.1.3. Indikator Kepuasan Nasabah**

Indikator- indikator kepuasan nasabah dalam penelitian ini diadopsi dari Jaelani (2020) adalah sebagai berikut:

1. Adanya kesesuaian harapan

Harapan adalah sesuatu yang diharapkan atau suatu keinginan dari anggota koperasi dalam menerima pelayanan supaya menjadi kenyataan dan dapat memberikan kepuasan.

2. Adanya minat untuk mengulang kembali

Kepuasan yang didapatkan anggota koperasi dari pelayanan yang diterimanya akan menyebabkan anggota untuk mengulang kembali terhadap pemanfaatan produk/jasa yang disediakan oleh koperasi.

3. Adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Anggota koperasi yang telah mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diterimanya akan bersedia untuk merekomendasikan pengalamannya tersebut kepada orang lain dengan harapan orang lain akan tertarik dan kemudian bergabung menjadi anggota koperasi.

## **2.2. Biaya**

Kebutuhan untuk kemajuan suatu perusahaan bidang jasa yang paling utama diperlukan adalah biaya atau pendanaan. Biaya merupakan suatu pendanaan yang perlu dipersiapkan oleh pihak perusahaan jasa perbankan, karena

bertujuan untuk memberikan suatu modal usaha kepada pihak yang membutuhkan dengan ketentuan dan syarat berlaku.

### **2.2.1. Definisi Biaya**

Biaya dapat diartikan sebagai suatu pengorbanan yang dapat mengurangi kas atau harta lainnya untuk mencapai tujuan, baik yang dapat dibebankan pada saat ini maupun pada saat yang akan datang (Pogantung dkk, 2020). Biaya merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan (atau dapat berbentuk hutang) untuk kegiatan operasi perusahaan dalam rangka menghasilkan barang-barang atau jasa - jasa. Beban (*expenses*) adalah penurunan manfaat ekonomi selama suatu periode akuntansi dalam bentuk arus keluar atau berkurangnya aktiva atau terjadinya kewajiban yang mengakibatkan penurunan equitas yang tidak menyangkut pembagian kepada penanam modal (Anwar dkk, 2010). Biaya merupakan pengorbanan untuk memperoleh harta, sedangkan beban merupakan pengorbanan untuk memperoleh pendapatan. Semua aktivitas dapat di ukur dengan satuan uang yang lazim di sebut biaya dalam dunia bisnis (Massie dkk, 2018).

### **2.2.2. Klasifikasi Biaya**

Tujuan dari pengklasifikasian biaya adalah untuk membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan. Pengambilan keputusan dapat dirasa tepat apabila informasi tentang biaya diperoleh tepat pula. Berikut adalah klasifikasi-klasifikasi biaya yang dikemukakan oleh Pogantung dkk (2018) yaitu (1) klasifikasi biaya dalam hubungannya dengan produk; (2) klasifikasi biaya dalam hubungannya dengan volume produksi (3) klasifikasi biaya dalam hubungannya dengan periode akuntansi dan (4) klasifikasi biaya dalam hubungannya dengan suatu keputusan, tindakan, atau evaluasi.

### **2.2.3. Indikator Biaya**

Adapun indikator yang diukur dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Rokhman (2016) tentang pinjaman mikro diantaranya:

1. Keterbatasan jaminan pinjaman. Dalam keterbatasan jaminan pinjaman yaitu mendorong kemungkinan besar pinjaman tersebut tidak akan pernah kembali.
2. Tingginya biaya transaksi, karena jumlah yang dipinjam kecil dengan jumlah usaha kecil yang banyak, hal ini berdampak pada tingginya biaya operasional yang harus ditanggung oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS). Disamping itu, biaya monitoring yang harus ditanggung oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) cukup tinggi karena banyaknya jumlah usaha kecil yang harus dimonitor supaya usaha bisa berjalan dengan baik sehingga pengembalian pinjaman dapat dilakukan dengan lancar.
3. Pendapatan usaha kecil yang tidak stabil menjadikan usaha kecil tidak *bankable* (dapat memenuhi persyaratan Bank untuk mendapatkan kredit usaha), sehingga Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) lebih cocok karena pembayaran dan setoran yang lebih fleksibel disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar.
4. Kebanyakan pengusaha kecil memiliki tingkat pendidikan yang rendah, hal ini berpengaruh terhadap kemampuan membuat laporan keuangan sehingga tidak memenuhi kualifikasi untuk pinjaman bank.

Berdasarkan penjelasan indikator yang dikemukakan di atas, maka kesimpulan indikator dalam penelitian diantaranya:

1. Keterbatasan jaminan pinjaman
2. Tingginya biaya transaksi
3. Pembayaran dan setoran disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar

### **2.3. Angsuran**

Pembayaran angsuran merupakan suatu proses pembiayaan yang disesuaikan dengan ketentuan syariah sebagaimana yang berlaku dalam hukum syariah tersebut. Angsuran merupakan salah satu bentuk pembayaran yang ditetapkan kepada penerima biaya yang disesuaikan dengan kesepakatan dan

ketentuan hukum syariah yang berlaku. Dalam hal ini angsuran menjadi salah satu pembayaran rutin dari pihak nasabah kepada instansi yang memberikan pembiayaan.

### **2.3.1. Definisi Angsuran**

Pembayaran angsuran pembiayaan mikro yang cukup fleksibel menjadikan koperasi syariah sangat cocok dengan kebutuhan para pengusaha kecil. Pendapatan yang tidak pasti dan bisa fluktuatif, menjadikan pengusaha kecil tidak mampu membayar angsuran dengan model yang sangat ketat. Angsuran yang sangat fleksibel ini menjadikan pengusaha kecil lebih tenang dalam menjalankan usahanya, karena jika pendapatan pada waktu itu tidak cukup membayar angsuran maka bisa dilakukan dalam waktu yang lain. Model angsuran yang sesuai dengan kemampuan usaha kecil ini menjadikan konsumen lebih senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi jasa syariah (Rokhman, 2016).

### **2.3.2. Indikator Angsuran**

Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara lembaga keuangan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Dengan kata lain, pembiayaan dalam lembaga keuangan syariah adalah penyediaan dana atau tagihan angsuran, sehingga bentuk tagihan angsuran diantaranya (Hariyanto & Nuriadi, 2018):

1. Transaksi bagi hasil dalam bentuk Murabahah dan Musyarakah
2. Transaksi sewa dalam bentuk ijarah atau sewa dengan opsi pemindahan hak milik dalam bentuk Ijarah Muntahiyah bit Tamlik.
3. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang Murabahah, Salam dan Istishna'
4. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang Qardh.
5. Transaksi multijasa dengan menggunakan akad Ijarah atau Kafalah.

## **2.4. Kepercayaan**

Kepercayaan penting bagi perusahaan karena perusahaan tidak dapat membangun hubungan tanpa adanya kepercayaan. Kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting bagi nasabah dalam memilih koperasi syariah yang akan dijadikan tempat untuk menyimpan dana. Kepercayaan nasabah dibutuhkan koperasi syariah untuk membangkitkan kepuasan nasabah. Apabila kepercayaan nasabah tinggi kepada koperasi syariah, maka kepuasan nasabah juga akan tinggi. Sebaliknya, apabila kepercayaan nasabah rendah kepada koperasi syariah, maka kepuasan nasabah juga akan rendah.

### **2.4.1. Definisi Kepercayaan**

Kepercayaan dibangun sebelum pihak-pihak tertentu saling mengenal satu sama lain melalui interaksi atau transaksi (Praharsi dkk, 2015). Kepercayaan merupakan kesediaan pelanggan mempercayai atau mengandalkan merek dalam situasi risiko karena adanya harapan bahwa merek tersebut memberikan hasil positif. Kepercayaan konsumen pada merek di atas dikaitkan dengan kesediaan pelanggan menerima risiko dengan harapan pelanggan akan memperoleh nilai sesuai atau melebihi harapannya. Kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah, Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan, dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji dan pernyataan orang lain dapat dipercaya. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti telah memiliki keyakinan yang tinggi kepada perusahaan yang akhirnya akan membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap menjalin ikatan emosional yang kuat. Sehingga keputusan untuk menggunakan produk perusahaan tersebut semakin terbuka dan kepuasan nantinya akan dirasakan oleh pelanggan (Mawey dkk, 2018).

Kepercayaan Nasabah merupakan harapan yang dipegang nasabah atas janji yang diberikan perusahaan baik secara lisan maupun tulisan dan perusahaan harus mewujudkan janji tersebut. Dengan menjaga kepercayaan dari nasabah baru maupun lama sangat berpengaruh positif terhadap perusahaan (Japlani dkk,

2020).Kepercayaan nasabah tidaklah muncul begitu saja melainkan harus diupayakan melalui (fungsi manajemennya; *planning, organizing, actuating, and contolling*). Melalui perencanaan yang matang dan baik dan diikuti dengan proses pengawasan dari segala apa yang telah direncanakan sudah barang tentu akan menciptakan output (barang /jasa) yang maksimal, sehingga pelanggan atau nasabah akan cenderung memberikan respon yang positif terhadap lembaga keuangan tersebut. Pelanggan atau nasabah akan cenderung menilai dan melihat apa yang sudah dirasakan dan dinikmati atau dikonsumsi (Guspul, 2014).

#### **2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan**

Setiawan dkk (2016) mengatakan bahwa Pengalaman adalah relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan,mengenai bisnis dan prestasi perusahaan dalam bidang perekonomian dan lain sebagainya. Pengalaman yang banyak dan menarik dalam bisnis, akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

##### **1. Kualitas kerja**

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagianpelanggan atau masyarakat. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.

##### **2. Kecerdasan**

Kemampuan perusahaan dalam mengelola masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan, karena kredibilitas yang tinggi tanpadidasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan

Tingkat kepercayaan pelanggan dapat diukur melalui beberapa faktor antara lain kejujuran dalam bertransaksi, tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan, dan masih banyak lag (Wijaya & Wismanoro, 2017).

#### **2.4.3. Indikator Kepercayaan**

Menurut Michael dkk (2001:123) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga, yaitu:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

2) Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

3) Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk/jasa yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak.

## 2.5. Koperasi

Koperasi mengandung arti suatu kerjasama, sehingga koperasi berkenaan dengan manusia sebagai individu dengan kehidupannya dalam masyarakat. Manusia tidak dapat melakukan kerjasama sebagai suatu unit, maka memerlukan orang lain dalam suatu kerangka kerja sosial. Koperasi membentuk suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, yang beranggotakan bagi nasabah yang kekurangan ekonomi, sehingga dengan sukarela bergabung dalam koperasi. Pembentukan koperasi terdiri dari koperasi konvensional dan koperasi syariah.

### 2.5.1. Definisi Koperasi

Berdasarkan UU No 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan berlandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus

sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Koperasi merupakan wadah demokrasi ekonomi dan sosial. Koperasi adalah milik bersama para anggota, pengurus maupun pengelola. Usaha tersebut diatur sesuai dengan keinginan para anggota melalui musyawarah rapat anggota (Agustini, 2020).

Koperasi secara terminologi yaitu organisasi organisasi atau perkumpulan yang memiliki anggota terdiri dari orang-orang atau badan hukum yang saling bekerja sama secara kekeluargaan dan atas dasar sukarela dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomirakyat yang berdasarkan azas kekeluargaan. kopersi harus menyusun *forderplan* (rencana pelayanan) yang jelas dan rasional di dalam menjalankan tugas-tugasnya mempromosikan anggota. Selanjutnya, pada akhir masa kerja perlu disusun apa yang disebut dengan neraca pelayanan (*forderbilanz*). Oleh karena itu kualitas pelayanan terhadap anggota harus menjadi pijakan utama manajemen koperasi. Dengan demikian koperasi perlu menerapkan strategi biaya rendah dan keunikan pelayanan di dalam mempromosikan anggota (Sutjipta & Putra, 2016).

### **2.5.2. Koperasi Syariah**

Koperasi syariah yaitu merupakan koperasi yang menjalankan usahanya dengan prinsip syariah Islam yaitu Al-Quran dan Hadist (Sari & Sukmana, 2020). Menurut burhanuddin (2013:139) mengatakan bahwa koperasi syariah adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Koperasi syariah memiliki peran strategis dalam menumbuhkan sektor riil terutama pada usaha skala mikro dan dengan prinsip syariah. Koperasi merupakan lembaga usaha yang memberdayakan rakyat kecil dengan mengedepankan nilai-nilai mulia seperti keadilan, kebersamaan, kekeluargaan, dan kesejahteraan bersama (Fidiana, 2017).

### **2.5.3. Tujuan Pembentukan Koperasi Syariah**

Berdasarkan tujuan yang ditetapkan dalam No 17 Tahun 2012 itu, dapat dikatakan bahwa tujuan koperasi di Indonesia menurut garis besarnya meliputi tiga hal diantaranya; (1) untuk memajukan kesejahteraan anggotanya, (2) untuk memajukan kesejahteraan masyarakat, dan (3) turut serta membangun tatanan perekonomian nasional.

Terdapat tiga bentuk eksistensi koperasi bagi masyarakat (Nova & Sakitri, 2021), yaitu: Pertama, koperasi dipandang sebagai lembaga yang menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu, dan kegiatan usaha tersebut diperlukan oleh masyarakat. Kedua, koperasi telah menjadi alternatif bagi lembaga usaha lain. Ketiga, koperasi menjadi organisasi yang dimiliki oleh anggotanya. Rasa memiliki ini dinilai telah menjadi faktor utama yang menyebabkan koperasi mampu bertahan pada berbagai kondisi sulit, yaitu dengan mengandalkan loyalitas anggota dan kesediaan anggota untuk bersama-sama koperasi menghadapi kesulitan tersebut.

Pemberdayaan koperasi yang berkelanjutan dan didasarkan pada konsistensi komitmen untuk mengembangkan ekonomi rakyat diharapkan dapat mendukung akselerasi pertumbuhan ekonomi nasional, mengurangi tingkat pengangguran, menurunkan tingkat kemiskinan, mendinamisasi sektor riil, dan memperbaiki pemerataan pendapatan masyarakat. Sebagai gambaran, tersedianya lapangan kerja dan meningkatnya pendapatan diharapkan akan membantu mewujudkan masyarakat Indonesia yang aman dan damai, adil dan demokratis serta sejahtera. Mewujudkan kondisi masyarakat Indonesia yang demikian akan sulit apabila masyarakatnya masih hidup dalam kemiskinan dan tingkat pengangguran yang tinggi, serta adanya ketimpangan ekonomi dan ketimpangan penguasaan sumberdaya produktif di masyarakat (Jaelani, 2020).

Tujuan koperasi syariah, yaitu mensejahterakan ekonomi anggotanya sesuai norma dan moral Islam, menciptakan persaudaraan dan keadilan sesama anggota, pendistribusian pendapatan dan kekayaan yang merata sesama anggota berdasarkan kontribusinya, kebebasan pribadi dalam kemaslahatan sosial yang didasarkan pada pengertian bahwa manusia diciptakan hanya untuk tunduk pada Allah, meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada

umumnya serta turut membangun tatanan perekonomian yang berkeadilan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam (Sofian, 2018).

#### 2.5.4. Landasan Koperasi Syariah

Adapun landasan koperasi syariah diantaranya: (a) Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 35.2/PER/M.KUM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah. (b) Koperasi syariah berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar tahun 1945. (c) Koperasi syariah berazaskan kekeluargaan. (d) Koperasi syariah berlandaskan syariah Islam yaitu al-Qur'an dan ash-Shunah dengan saling tolong menolong (*ta'awun*) dan saling menguatkan (*takaful*).

#### 2.6. Temuan Penelitian Terkait

Penulisan penelitian ini dilakukan dengan menggali beberapa informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan maupun kelebihan yang sudah ada. Untuk mengetahui perbandingan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, maka dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No	Penulis Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Guspul (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)	Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda ( <i>multiple regression analysis</i> ).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji t (parsial) dan uji F (simultan) bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari kedua variabel diatas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.
2	Rokhman (2016)	Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan	Metode penelitian menggunakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa angsuran dan kualitas

		Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus	pendekatan asosiatif kuantitatif	pelayanan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.
3	Mewey dkk (2018)	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo	Jenis Penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan metode analisis kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank dan Secara simultan Kepercayaan dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah
4	Aziz (2019)	Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Siteba Padang	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat kausatif dimana berbicara dengan angka-angka serta melihat pengaruh antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependent).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan biaya, angsuran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
. 5	Japlani dkk (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun secara simultan
6	Aziz dkk (2020)	Pengaruh Beban Biaya Transaksi dan	Penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban

		Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	metode deskriptif-empirik dan pendekatan kuantitatif.	biaya transaksi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
--	--	---	---	---

Sumber: Hasil Analisis Jurnal (2021)

Berdasarkan Tabel 2.1 menunjukkan bahwa penelitian terkait ini terdapat perbedaan dan persamaannya. Hasil analisis diperoleh bahwa persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan variabel yang sama yaitu menggunakan variabel dependen kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independen yang digunakan yaitu kualitas layanan dan lokasi atau tempat penelitian yang berbeda-beda.

## 2.7. Keterkaitan Variabel

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, maka ada beberapa keterkaitan variabel yang terdapat dalam penelitian ini diantaranya :

### 2.7.1. Pengaruh biaya terhadap kepuasan nasabah

Biaya dapat dipandang sebagai suatu nilai tukar yang dikeluarkan atau suatu pengorbanan sumber daya yang dilakukan untuk mendapatkan manfaat di masa datang. Pengorbanan tersebut dapat berupa uang atau materi lainnya yang setara nilainya kalau diukur dengan uang. Berdasarkan hasil analisis statistik dalam penelitian ini disimpulkan bahwa biaya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini dapat diartikan bahwa biaya dalam peminjaman kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut secara periodik akan mengajukan peminjaman kembali (Aziz, 2019). Hasil penelitian Aziz dkk (2020) mengatakan bahwa biaya transaksi menjadi salah satu alat analisis ekonomi kelembagaan yang mana alat analisis ini sering digunakan untuk mengukur efisiensi suatu lembaga atau instansi, karena semakin tingginya biaya transaksi ekonomi suatu lembaga, berbanding lurus dengan tidak efisiensinya lembaga tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil penelitiannya yang menyimpulkan

bahwa beban biaya transaksi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking masalah Bank BJB Syariah.

Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rokhman (2016) bahwa biaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah koperasi jasa syariah. Hal ini dikarenakan biaya pinjaman yang dibebankan kepada nasabah cukup berat sehingga cukup membebani kemajuan usaha mereka.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh biaya terhadap kepuasan nasabah dan sebaliknya tidak adanya pengaruh biaya terhadap kepuasan nasabah. Hal yang menyebabkan adanya pengaruh biaya terhadap kepuasan nasabah dikarenakan peminjaman yang dilakukan sesuai dengan harapan, sehingga semakin tingginya transaksi maka semakin ada pula kepuasan bagi nasabah. Sedangkan tidak adanya pengaruh biaya terhadap kepuasan nasabah dikarenakan besarnya biaya beban nasabah setelah melakukan pinjaman, sehingga akan membebani nasabah itu sendiri.

### **2.7.2. Pengaruh angsuran terhadap kepuasan nasabah**

Sistem Angsuran merupakan suatu pembayaran atau pelunasan atas uang, barang atau jasa secara bertahap atau berkala dengan cara cicilan atau pembayaran sebagian dengan besar pembayaran dan jangka waktunya telah ditentukan sesuai kesepakatan kedua belah pihak yang membayar dan penerima pembayaran. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rokhman (2016) mengatakan bahwa angsuran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan model angsuran yang cukup fleksibel ini disesuaikan dengan kemampuan dan keinginan konsumen sehingga konsumen pembiayaan merasa puas atas model angsuran ini.

Hasil penelitian Aziz (2019) juga menunjukkan bahwa angsuran mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa daftar angsuran yang ditunjukkan dan dijelaskan kepada nasabah memberikan kepuasan tersendiri karena setelah mendengar penjelasan maka nasabah tersebut merasa tertarik untuk melakukan peminjaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh angsuran terhadap kepuasan nasabah, Hal ini dikarenakan apabila jumlah angsuran yang ditetapkan oleh suatu lembaga peminjaman uang seperti koperasi syariah sesuai dengan keinginan nasabah, maka akan menjadi pilihan utama bagi nasabah tersebut untuk melakukan peminjaman.

### **2.7.3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Guspul (2014) mengatakan bahwa adanya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan dalam hal ini merupakan keyakinan akan sesuatu hal yang diberikan nasabah. Segala jasa yang telah diberikan dan dibangun meliputi kualitas pelayanan, perhatian, jaminan mutu dan biaya-biaya yang ditetapkan akan mempunyai dampak terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Nasabah akan dengan sendirinya memberikan kepercayaan.

Hasil penelitian Japlani dkk (2020) juga menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kepercayaan yang meliputi kebaikan, integritas (prinsip) dan kompetensi (kemampuan) yang sangat baik dari nasabah, maka akan meningkatkan rasa kepuasan nasabah yang tinggi dan akan meningkat pula jumlah nasabah. Faktor kepercayaan yang sangat berpengaruh yaitu kompetensi dan prinsip, sedangkan yang kurang berpengaruh yaitu kebaikan oleh karena itu harus diperbaiki.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mewey dkk (2018) bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya kepuasan nasabah tidak dipengaruhi perubahan kepercayaan konsumen. Hal tersebut diakibatkan oleh nasabah belum merasa puas dengan produk tersebut, sehingga kepercayaan bukan menjadi alasan nasabah merasa puas.

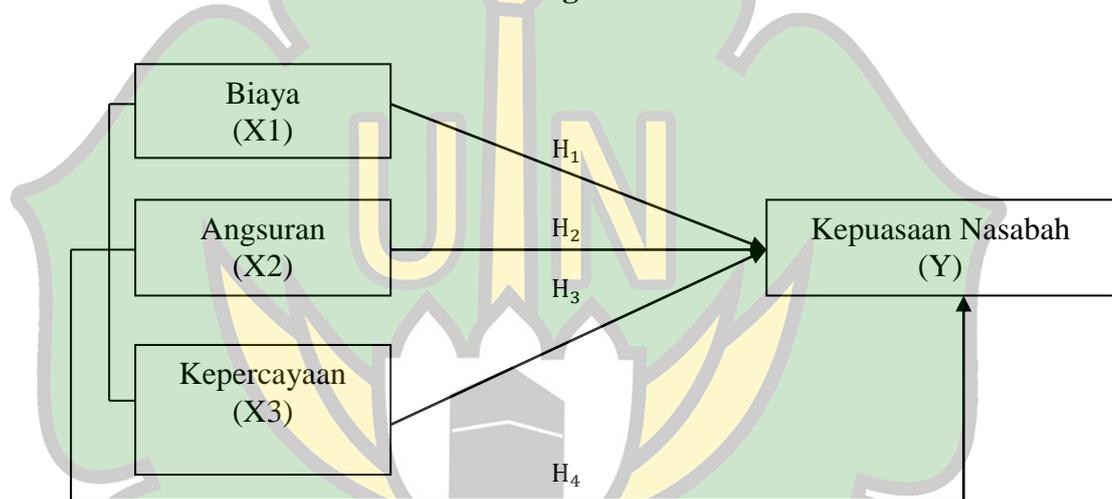
Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan sebaliknya. Adanya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada suatu produk atau lembaga keuangan syariah disebabkan oleh adanya prinsip,

kebaikan atau kompetensi dari lembaga itu sendiri, Sedangkan yang menyebabkan tidak adanya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dikarenakan adanya ketidakpuasan yang terdapat pada lembaga itu sendiri.

## 2.8. Kerangka Berfikir

Berdasarkan dengan teori dan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, maka kerangka teoritis yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data diolah, (2021)

Gambar 2.1 menyatakan bahwa dalam sebuah rancangan penelitian, adanya sebuah kerangka penelitian. Kerangka penelitian merupakan sebuah alur penelitian atau model yang digunakan dalam penelitian yang dirancang sebelum proses penelitian berlangsung. Kerangka penelitian tersebut didasarkan atas setiap variabel yang akan dilakukan sebuah penelitian, sehingga variabel X terdiri dari biaya, angsuran, dan kepercayaan dan variabel Y kepuasan nasabah.

## 2.9. Hipotesis

Hipotesis berperan sebagai jawaban sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya dari permasalahan yang diteliti (Sudjana, 2002:219). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_{a1}$  = Biaya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Syariah

$H_{01}$  = Biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Syariah

$H_{a2}$  = Angsuran berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Syariah

$H_{02}$  = Angsuran tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Syariah

$H_{a3}$  = Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi Syariah

$H_{03}$  = Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi  
Syariah

$H_{a4}$  = Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan  
nasabah koperasi Syariah

$H_{04}$  = Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan  
nasabah koperasi Syariah



## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan mengkuantifikasikan data untuk dapat digeneralisasikan, sehingga generalisasi dilakukan pada populasi yang diteliti (Anshori & Iswati, 2019:13-15). Penelitian ini tergolong dalam penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dengan variabel lainnya (Rahman & Yanti, 2016). Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih hasil penelitian ini akan dapat digunakan untuk membangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi dan mengontrol suatu gejala (Anshori & Iswati, 2019:13-15). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh biaya, angsuran, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

### **3.2. Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu:

- a. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.
- b. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari dokumentasi di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Herdiansyah (2012) mengatakan bahwa populasi merupakan kumpulan yang lengkap dari seluruh elemen yang sejenis dan dapat dibedakan menjadi obyek penelitian. Sugiyono, (2018:80) juga mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas

dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar terdiri dari 250 nasabah.

Sugiyono (2018:82) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{250}{1 + (250)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{250}{1 + (250)(0,0025)}$$

$$n = \frac{250}{1 + (1,3)}$$

$$n = \frac{250}{(2,3)}$$

$$n = 108,6 \text{ dibulatkan menjadi } 110$$

Di mana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e<sup>2</sup> = batas ketelitian yang diinginkan (toleransi 5% atau 0,05)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin di atas, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 109nasabah, yang akan dibagi secara proporsional ke dalam 4 jenis usaha dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Sampel X} = \frac{\text{populasi X}}{\text{totalPopulasi}} \times \text{Total Sampel}$$

Dengan menggunakan rumus diatas, maka perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Minimarket =  $\frac{8}{250} \times 109 = 3,5$  dibulatkan menjadi 4.
2. Warung Kopi =  $\frac{77}{250} \times 109 = 33,5$  dibulatkan menjadi 34.
3. Warung Nasi =  $\frac{60}{250} \times 109 = 26,2$  dibulatkan menjadi 26.
4. Toko Kelontong =  $\frac{65}{250} \times 109 = 28,3$  dibulatkan menjadi 28.
5. Bengkel =  $\frac{40}{250} \times 109 = 17,4$  dibulatkan menjadi 18.

**Tabel 3.1**  
**Penentuan Jumlah Sampel**

No	Jenis Usaha	Jumlah Nasabah	Jumlah sampel yang diambil
1	Minimarket	8	4
2	Warung Kopi	77	34
3	Warung Nasi	60	26
4	Toko Kelontong	65	28
5	Bengkel	40	18
Jumlah		250	110

Sumber: Data diolah, (2020)

Tabel 3.1 menunjukkan hasil penentuan sampel yang dipilih berdasarkan lima jenis usaha yang dikembangkan oleh nasabah koperasi syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Jenis usaha yang dipilih menjadi sampel dalam penelitian ini terdiri dari minimarket, warung kopi, warung nasi, toko kelontong, dan bengkel. Dari kelima jenis usaha ini maka keseluruhan sampel yang diambil terdiri dari 110 nasabah.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner atau angket. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner tertutup, dimana responden tidak diberi kesempatan dalam menjawab, dikarenakan jawaban dari pertanyaan kuesioner sudah disediakan peneliti. Menurut Sugiyono (2018:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

### 3.5. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, teknik pengukuran data menggunakan skala likert yaitu skala interval. Menurut Yusrizal (2016:21) skala interval merupakan skala yang memiliki ciri sama dengan skala ordinal, perbedaannya skala interval mempunyai jarak yang sama antara satu data dengan data yang lain, sehingga pada skala ini hubungan urutan dan jarak antara angka-angka itu mempunyai arti. Selain itu, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2018:93). Peneliti memilih alternatif pilihan dalam skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

**Tabel 3.2**  
**Skor Item-Item Pernyataan Keusioner**

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018:95)

Berdasarkan skala likert yang digunakan, maka instrumen yang disusun dalam penelitian ini mengenai “Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah (Studi Pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar)”. Pada instrumen penelitian variabel independen (X) terdiri dari tiga yaitu biaya, angsuran, dan kepercayaan. Kemudian variabel dependen (Y) terdiri dari kepuasan nasabah, penulis menyusun berdasarkan indikator masing-masing variabel tersebut .

### 3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 3.6.1. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel terikat (Christalisana, 2018). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini biasa disebut juga variabel eksogen (Ridha, 2017). Jadi, variabel bebas adalah variabel sebab, sehingga variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu biaya ( $X_1$ ), Angsuran ( $X_2$ ) dan Kepercayaan ( $X_3$ ).

b. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat variabel terikat yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Christalisana, 2018). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga variabel endogen (Ridha, 2017). Jadi variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ).

#### 3.6.2. Definisi Operasional

Definisi operasional dilakukan untuk menghindari agar tidak terjadi salah pengertian dalam menafsirkan judul dalam skripsi ini, penulis merasa perlu membuat batasan. Berikut ini definisi secara operasional dari masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian.

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional**

No (1)	Variabel (2)	Definisi Variabel (3)	Dimensi dan Indikator (4)	Skala Pengukuran (5)	Item Pertanyaan (6)
1	Variabel ( $X_1$ ): Biaya	Biaya dapat diartikan sebagai suatu pengorbanan yang dapat mengurangi kas atau harta lainnya untuk mencapai tujuan, baik yang dapat dibebankan pada saat ini maupun pada saat yang akan	Adapun indikator biaya adalah: a) Keterbatasan jaminan pinjaman b) Tingginya biaya transaksi c) Pembayaran dan setoran disesuaikan	Interval	1-5

No (1)	Variabel (2)	Definisi Variabel (3)	Dimensi dan Indikator (4)	Skala Pengukuran (5)	Item Pertanyaan (6)
		dating (Pogantung dkk, 2020).	dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar		
2	Variabel (X <sub>2</sub> ): Angsuran	Angsuran yang sangat fleksibel ini menjadikan pengusaha kecil lebih tenang dalam menjalankan usahanya, karena jika pendapatan pada waktu itu tidak cukup membayar angsuran maka bisa dilakukan dalam waktu yang lain. Model angsuran yang sesuai dengan kemampuan usaha kecil ini menjadikan konsumen lebih senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi jasa syariah (Rokhman, 2016).	Adapun indikator biaya adalah: a) Transaksi bagi hasil dalam bentuk Murabahah dan Musyarakah b) Transaksi sewa dalam bentuk ijarah atau sewa dengan opsi pemindahan hak milik dalam bentuk Ijarah Muntahiyah bit Tamlik. c) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang Murabahah, Salam dan Istishna' d) Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang Qardh. e) Transaksi multijasa dengan menggunakan akad Ijarah atau Kafalah.	Interval	6-13
3	Variabel (X <sub>3</sub> ): Kepercayaan	Kepercayaan Nasabah merupakan harapan yang dipegang nasabah atas janji yang diberikan perusahaan baik secara lisan maupun tulisan dan perusahaan harus mewujudkan janji tersebut (Japlani dkk, 2020).	Adapun indikator biaya adalah: a) Kemampuan ( <i>Ability</i> ) b) Kebaikan Hati ( <i>Benevolence</i> ) c) Integritas ( <i>Integrity</i> )	Interval	14-17
4	Variabel (Y): Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah merupakan kunci sukses tidaknya suatu perusahaan atau lembaga keuangan karena dengan adanya kepuasan	Adapun indikator biaya adalah: a) Adanya kesesuaian harapan b) Adanya minat	Interval	18-22

No (1)	Variabel (2)	Definisi Variabel (3)	Dimensi dan Indikator (4)	Skala Pengukuran (5)	Item Pertanyaan (6)
		nasabah akan berpengaruh positif terhadap perusahaan atau lembaga keuangan tersebut dan apabila nasabah tidak merasa puas atas kinerja karyawan maka akan menjadi ancaman yang sangat buruk bagi perusahaan atau lembaga keuangan (Japlani dkk, 2020).	untuk mengulang kembali c) adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain		

Sumber: Data diolah, (2021)

### 3.7. Model Analisis

Model analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan aplikasi pengolah data *statistic* yaitu SPSS versi 21. Menurut Sarjono dan Winda (2011:91) analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh biaya, angsuran, kepercayaan terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah. Adapun persamaan dari model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi  $X_1, X_2$  dan  $X_3$

$X_1$  = Biaya

$X_2$  = Angsuran

$X_3$  = Kepercayaan

e = error term

Nilai koefisien regresi disini sangat menentukan sebagai dasar analisis, mengingat penelitian ini bersifat *fundamental method*. Hal ini berarti jika koefisien b bernilai (+) maka dapat dinyatakan terjadi pengaruh searah antara

variabel independen dengan variabel dependen. Setiap kenaikan nilai variabel independen akan menaikkan variabel dependen. Demikian pula sebaliknya, bila koefisien nilai  $b$  bernilai negatif (-) hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dimana kenaikan variabel independen dan akan mengakibatkan penurunan nilai variabel dependen.

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis dalam penelitian ini dengan analisis regresi linier berganda dengan merumuskan masing-masing model persamaan yang sesuai dengan masing-masing hipotesis. Analisis data dalam penelitian ini dengan bantuan program SPSS versi 20. Adapun beberapa teknik analisis data dalam penelitian ini diantaranya :

#### **3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **a. Pengujian Validitas**

Menurut Sarjono dan Winda (2011:35) uji validitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel laten. Indikator-indikator suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai *loading factor* signifikan pada ( $\alpha = 5\%$ ). Instrumen penelitian tersebut valid unidimensional jika mempunyai nilai goodness of fit index (GFI)  $> 0,60$ .

##### **b. Pengujian Reliabilitas**

Menurut Sekaran (2006) dalam Sarjono dan Winda (2011:35) reliabilitas atau kehandalan suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*). Pada dasarnya uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat untuk dapat memberikan hasil yang relatif sama, apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0.60.

### 3.8.2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik adalah untuk menguji produk analisa yang digunakan, yaitu produk regresi linear berganda. Menurut Sarjono dan Winda (2011:53) model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Oleh karena itu, uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heterokedatisitas, uji multikorelasi, dan uji autokorelasi.

#### a. Uji Normalitas

Menurut Sarjono dan Winda (2011:53) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas juga bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, seperti variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan *ploting* data *residual* akan membandingkan dengan garis diagonal. Ghozali (2011:160) mengatakan bahwa: “Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya”.

#### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011:105) uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung multikolinearitas. Mendeteksi multikolinieritas dapat melihat nilai tolerance dan varian inflation factor (VIF) sebagai tolak ukur. Apabila nilai tolerance  $\leq 0,10$  dan nilai VIF  $\geq 10$  maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tersebut terdapat multikolinieritas.

#### c. Uji Heteroskedatisitas

Menurut Sarjono dan Winda (2011:66) uji heteroskedatisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Jika

varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas. Karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat *scartterplot*, secara lebih jelasnya dapat dinyatakan bahwa jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang diatur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas). Tetapi jika tidak ada pola yang jelas, serta titi-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokolerasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi autokolerasi maka dinamakan ada problem autokolerasi (Ayuwardani, 2018). Pada penelitian ini, untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi digunakan uji Durbin Wastin (DW) dengan kriteria sebagai berikut:

- 1)  $0 < d < dl$ , berarti tidak ada autokorelasi positif dan keputusannya ditolak.
- 2)  $dl \leq d \leq du$ , berarti tidak ada autokorelasi positif dan keputusannya no desicison.
- 3)  $4 - dl < d < 4$ , berarti tidak ada autokorelasi negatif dan keputusannya ditolak.
- 4)  $4 - du \leq d \leq 4 - dl$ , berarti tidak ada autokorelasi negatif dan keputusannya no desicison.
- 5)  $du < d < 4 - du$ , berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif dan keputusannya tidak ditolak.

### 3.8.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui bagaimana hasil hipotesis atau dugaan sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan. Adapun pengujian hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini diantaranya:

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terkait. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis ( $H_a$ ).
- 2) Jika  $H_a$  diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (biaya, angsuran, dan kepercayaan) dengan variabel dependen (kepuasaan nasabah) secara parsial.
- 3) Menentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0,05.
- 4) Membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara individual.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0.05$ ). Apabila nilai  $F_{hitung} >$  dari nilai  $F_{tabel}$ , maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama sehingga dapat diterima. Uji F digunakan untuk menguji signifikan pengaruh biaya, angsuran, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besarsecara simultan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan akan dilakukan dalam pengujiannya adalah:

- 1) Merumuskan Hipotesis ( $H_a$ )  
 $H_a$  diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.
- 2) Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ).

3) Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ .

a) Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

c) Berdasarkan probabilitas, menggunakan nilai propabilitas,  $H_a$  akan diterima jika probabilitas kurang dari 0,05.

c. Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen (kepuasan nasabah) bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen (biaya, angsuran, dan kepercayaan). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dengan kata lain, jika  $R^2$  semakin mendekati 100% maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan variabel dependen. Artinya semakin besar  $R^2$  maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada, sehingga semakin tepat model tersebut digunakan dalam menjelaskan variabel dependen oleh variabel independen.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

Penjelasan dalam hasil penelitian membahas tentang gambaran umum penelitian dan kondisi lapangan. Hasil penelitian yang dibahas dalam penelitian ini terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik responden, tanggapan responden terhadap variabel, uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

##### **4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan khusus pada nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Alamat Jalan Soekarno-Hatta No.8A, Lambaro, Ingin Jaya, Lambaro, Aceh Besar, Kabupaten Aceh Besar, Aceh 23238. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh biaya, angsuran dan kepercayaan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Penentuan sampel dipilih sebanyak 110 nasabah dari 250 nasabah yang melakukan pembiayaan.

##### **4.1.2. Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, maka kriteria nasabah dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa karakteristik diantaranya; usia, jenis kelamin, jenis usaha, pendapatan perbulan, dan masa kerja. Untuk mengetahui hasil persentase karakteristik responden dapat dilihat berikut ini.

###### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditinjau untuk mengetahui seberapa banyak nasabah yang berjenis kelamin laki-laki atau perempuan yang memiliki kepuasan terhadap ketersediaan biaya, angsuran dan kepercayaannya pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Adapun hasil analisis persentase jenis kelamin nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	79	71,8
Perempuan	31	28,2
Total	110	100,0

Sumber: Data diolah, (2021)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Hasil analisis membuktikan bahwa mayoritas responden yang melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar adalah laki-laki dibandingkan perempuan. Hasil persentase menunjukkan terdapat 71,8% laki-laki dan 28,2% perempuan. Artinya nasabah yang melakukan memiliki tingkat kepuasan terhadap biaya, angusran, dan kepercayaan di koperasi tersebut didominasi dengan jenis kelamin perempuan.

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Analisis karakteristik responden berdasarkan usia merupakan suatu pengukuran jumlah total dan persentase rata-rata usia nasabah di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Adapun hasil analisisnya dapat dilihat pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
21-30 Tahun	84	76,4
31-40 Tahun	18	16,4
41-50 Tahun	6	5,5
>51 Tahun	2	1,8
Total	110	100

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa hasil analisis karakteristik responden yang ditinjau dari empat kategori usia diantaranya; usia 21-30 tahun berjumlah 84 nasabah atau 76,4%, 31-40 tahun berjumlah 18 nasabah atau 16,4%, usia 41-50 tahun berjumlah 6 nasabah atau 5,5%, dan usia >51 tahun berjumlah 2 nasabah atau 1,8%. Hasil analisis membuktikan bahwa usia nasabah di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro yang paling dominan yaitu usia 21-30 tahun mencapai 76,4%.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Analisis karakteristik responden berdasarkan jenis usaha dilakukan pengukuran untuk menentukan seberapa banyak jumlah nasabah yang dipilih menjadi sampel dalam penelitian, namun penentuan sampel disesuaikan dengan jenis usaha yang dipilih. Berdasarkan hasil tinjauan lapangan terdapat lima jenis usaha diantaranya; minimarket, warung kopi, warung nasi, toko kelontong, dan bengkel. Adapun hasil analisis persentase rata-rata dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Minimarket	4	3,6
Warung Kopi	34	30,9
Warung Nasi	26	23,6
Toko Kelontong	28	25,5
Bengkel	18	16,4
Total	110	100

Sumber: Data diolah, (2021)

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis usaha. Berdasarkan hasil rekomendasi yang diperoleh dari Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar terdapat lima jenis usaha. Hasil analisis dipilih 4 atau 3,6% nasabah yang memiliki minimarket, 34 atau 30,9% nasabah usaha warung kopi, 26 atau 23,6% nasabah usaha warung nasi, 28 atau 25,5% nasabah usaha toko kelontong, dan 18 atau 16,4% nasabah usaha bengkel. Hal ini membuktikan bahwa diantara kelima jenis usaha, maka pengusaha warung kopi yang lebih dominan banyak dibandingkan nasabah usaha lainnya.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan dianalisis untuk mengetahui jumlah rata-rata pendapatan perbulan nasabah sesuai dengan jenis usahanya. Adapun hasil analisis persentasenya dapat dilihat pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

<b>Pendapatan Perbulan</b>	<b>Jumlah Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<Rp1.000.000,00	16	14,5

Rp 1.000.000,00 – 2.999.000,00	48	43,6
Rp 3.000.000,00 – 3.999.000,00	26	23,6
Rp 4.000.000,00 – 4.999.000,00	13	11,8
>Rp 5.000.000,00	7	6,4
Total	110	100

Sumber: Data diolah, (2021)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan terdiri dari lima kriteria yaitu Rp>1.000.000,00 mencapai 14,5%, Rp1.000.000,00–2.999.000,00 mencapai 43,6%, Rp3.000.000,00–3.999.000,00 mencapai 23,6%, Rp4.000.000,00 – 4.999.000,00 mencapai 11,8% dan >Rp5.000.000,00 mencapai 6,4%. Hal ini membuktikan bahwa rata-rata responden lebih dominan pendapatan perbulan sebesar Rp 1.000.000,00 – 2.999.000,00 dengan skor 43,6%.

#### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Analisis karakteristik responden berdasarkan masa kerja ditinjau dari seberapa lama usaha yang dijalankan selama ini sampai sekarang. Adapun hasil analisis persentase hasil masa kerja usahanya dapat dilihat pada Tabel 4.5.

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Masa Kerja	Jumlah Frekuensi	Persentase (%)
<10 Tahun	77	70,0
>10 Tahun	33	30,0
Total	110	100

Sumber: Data diolah, (2021)

Table 4.5 menunjukkan bahwa hasil analisis karakteristik responden berdasarkan masa kerja diperoleh sebanyak 77 responden atau 70% yang sudah menjalankan usahanya <10 Tahun. Sedangkan terdapat 33 responden atau 30% yang menjalankan usahanya sudah >10 Tahun. Hal ini membuktikan rata-rata responden dilihat dari masa kerja diperoleh 70% nasabah yang masa kerjanya <10 Tahun.

#### 4.1.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Tanggapan merupakan suatu bentuk argumen atau proses penilaian responden terhadap objek tertentu. Analisis tanggapan responden terhadap

variabel bertujuan untuk mengetahui anggapan atau argumentasi responden terhadap item biaya, angusran, kepercayaan, dan kepuasan nasabah koperasi syariah. Pengukuran hasil penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat ukur, sehingga skala yang digunakan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.6 dan 4.7.

#### 1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya ( $X_1$ )

Tanggapan responden terhadap variabel  $X_1$  berisikan tentang argumen responden terhadap item-item pernyataan pada kuesioner mengenai biaya pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Adapun hasil analisis penjelasan responden dapat dilihat pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden terhadap Variabel Biaya ( $X_1$ )**

No	Item Pertanyaan	Persentase					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Jaminan atau angunan dalam melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro	2,7	5,5	13,6	40,9	37,3	4,05
2	Jaminan yang diajukan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro tidak memberatkan nasabah	0	5,5	18,2	38,2	38,2	4,09
3	Biaya transaksi yang ditetapkan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan kemampuan nasabah	0,9	6,4	17,3	49,1	26,4	3,94
4	Pembayaran dan setoran di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar	1,8	2,7	12,7	53,6	29,1	4,05
5	Pembayaran perbulan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan keinginan nasabah	0	4,5	15,5	50,0	30,0	4,05

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel biaya diperoleh nilai mean tertinggi pada item pernyataan kedua sebesar 4,09, namun mean terendah terdapat pada item ketiga sebesar 3,94. Ha ini

membuktikan bahwa responden mengatakan bahwa jaminan yang diajukan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro tidak memberatkan nasabah.

## 2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Angsuran ( $X_2$ )

Tanggapan responden pada variabel  $X_2$  berisikan tentang beberapa item pertanyaan mengenai pengaruh angsuran terhadap kepuasan nasabah. Tanggapan responden terhadap variabel angsuran menunjukkan tanggapan positif dan negatif terhadap tingkat angsuran yang disediakan oleh pihak koperasi syariah tersebut. Adapun hasil tanggapan responden terhadap variabel angsuran ( $X_2$ ) dapat dilihat pada Tabel 4.7.

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden terhadap Variabel Angsuran ( $X_2$ )**

No	Item Pertanyaan	Persentase					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Murabahah	3,6	0,9	16,4	48,2	30,9	4,02
2	Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Musyarakah	1,8	2,7	16,4	45,5	33,6	4,06
3	Transaksi sewa yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk ijarah atau sewa dengan opsi pemindahan hak milik dalam bentuk Ijarah Muntahiyah bit Tamlik.	1,8	3,6	18,2	40,0	36,4	4,05
4	Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk piutang Murabahah	1,8	7,3	15,5	44,5	30,9	3,95
5	Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Salam	0,9	2,7	15,5	44,5	36,4	4,13
6	Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Istishna'	1,8	4,5	19,1	40,9	33,6	4,00
7	Transaksi pinjam meminjam yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk piutang Qardh	2,7	6,4	11,8	49,1	30,0	3,97
8	Transaksi multijasa di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dengan menggunakan akad Ijarah atau Kafalah	0,9	4,5	15,5	50,0	29,1	4,02

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel angsuran diperoleh nilai mean tertinggi pada item pernyataan kelima sebesar 4,13, tetapi mean terendah terdapat pada item keempat sebesar 3,95. Hal ini membuktikan bahwa transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro salah satunya dalam bentuk salam.

### 3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan ( $X_3$ )

Tanggapan responden terhadap variabel  $X_3$  terdiri dari beberapa item pernyataan tentang pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Tanggapan responden pada variabel kepercayaan ini memberikan argumen nasabah baik secara positif maupun negatif terhadap kepercayaannya pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro. Adapun tanggapan responden pada variabel kepercayaan ( $X_3$ ) dapat dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan ( $X_3$ )**

No	Item Pertanyaan	Persentase					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu menyediakan segala bentuk pembiayaan sesuai dengan ketentuan syariah	0,9	0,9	13,6	44,5	40,0	4,22
2	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro selalu melayani nasabah dengan baik	0,9	2,7	10,9	43,6	41,8	4,23
3	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.	0,9	4,5	13,6	45,5	35,5	4,10
4	Pembiayaan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro data memberikan kemudahan nasabah dalam usahanya	0	0,9	10,9	43,6	44,5	4,32
5	Melalui pembiayaan Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu memberikan peluang bagi nasabah untuk mewujudkan keinginannya	0	1,8	12,7	40,9	44,5	4,28
6	Pembiayaan pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disalurkan dengan prinsip kehati-hatian	0,9	0,9	12,7	40,9	44,5	4,27
7	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dapat menyalurkan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah	0,9	2,7	10,0	45,5	40,9	4,23

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan diperoleh nilai mean tertinggi pada item pernyataan

keempat sebesar 4,32, tetapi mean terendah terdapat pada item ketiga sebesar 4,10. Hal ini membuktikan bahwa pembiayaan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro data memberikan kemudahan nasabah dalam usahanya.

#### 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

Tanggapan responden pada variabel kepuasan (Y) terdiri dari beberapa item pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap ketersediaan biaya, angsuran maupun kepercayaannya pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro. Adapun hasil jawaban responden terhadap variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan (Y)**

No	Item Pertanyaan	Persentase					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Pembiayaan yang disediakan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai harapan nasabah	0	0,9	2,7	16,4	74,5	4,19
2	Nasabah puas dengan pembiayaan dan angsuran yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro	0,9	1,8	13,6	58,2	25,5	4,05
3	Saya berminat melakukan pembiayaan kembali pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro	0	5,5	14,5	43,6	36,4	4,11
4	Saya berminat menabung di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan biaya, angsuran sesuai dengan kemampuan masyarakat	0,9	4,5	16,4	48,2	30,0	4,02
5	Saya puas terhadap produk-produk yang ada di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro, sehingga saya akan merekomendasikan orang lain untuk melakukan pembiayaan.	0	2,7	12,7	56,4	28,2	4,10
6	Saya puas melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan angsuran sesuai dengan pendapatan yang dihasilkan.	4,5	11,8	26,4	38,2	19,1	3,55

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai mean tertinggi pada item pernyataan pertama sebesar 4,19, tetapi mean terendah terdapat pada item keenam

sebesar 3,55. Hal ini membuktikan bahwa pembiayaan yang disediakan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai harapan nasabah.

#### 4.1.4. Uji Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Tingkat validitas dilakukan uji signifikasi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Adapun untuk *degree of freedom* (df) = n-2, sehingga n adalah jumlah sampel. Jadi, pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 110-2 atau df = 108 dengan  $\alpha = 0,05$  maka didapat  $r_{tabel} 0,1874$ , jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Untuk mengetahui hasil analisis uji validitas secara lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Pernyataan	$r_{hitung}(5\%)$	$r_{tabel}$	Keterangan
Biaya (X1)	X1A	0,865	0,1874	Valid
	X1B	0,851	0,1874	Valid
	X1C	0,811	0,1874	Valid
	X1D	0,827	0,1874	Valid
	X1E	0,846	0,1874	Valid
Angsuran (X2)	X2A	0,806	0,1874	Valid
	X2B	0,864	0,1874	Valid
	X2C	0,892	0,1874	Valid
	X2D	0,896	0,1874	Valid
	X2E	0,874	0,1874	Valid
	X2F	0,897	0,1874	Valid
	X2G	0,835	0,1874	Valid
	X2H	0,813	0,1874	Valid
Kepercayaan (X3)	X3A	0,873	0,1874	Valid
	X3B	0,836	0,1874	Valid
	X3C	0,756	0,1874	Valid
	X3D	0,773	0,1874	Valid
	X3E	0,822	0,1874	Valid
	X3F	0,851	0,1874	Valid
	X3G	0,835	0,1874	Valid
Kepuasan (X4)	Y1	0,860	0,1874	Valid
	Y2	0,838	0,1874	Valid
	Y3	0,860	0,1874	Valid
	Y4	0,843	0,1874	Valid
	Y5	0,775	0,1874	Valid
	Y6	0,454	0,1874	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Tabel 4.10 menunjukkan hasil analisis uji validitas pada variabel biaya ( $X_1$ ), angsuran ( $X_2$ ), kepercayaan ( $X_3$ ) secara keseluruhan *corrected item total correlation* memiliki nilai  $> r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,1874, artinya semua item pernyataan variabel X termasuk dalam kategori valid. Hasil uji validitas pada variabel kepuasan (Y) juga dalam kategori valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach* alpha pada masing-masing variabel. *Cronbach* alpha digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten item atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach* alpha  $> 0,6$ . Hasil analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi-22.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Biaya ( $X_1$ )	5	0,894	Reliabel
Angsuran ( $X_2$ )	8	0,949	Reliabel
Kepercayaan ( $X_3$ )	7	0,918	Reliabel
Kepuasan (Y)	6	0,843	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan Tabel 4. 11 hasil analisis uji reliabilitas didapatkan bahwa semua nilai pada variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan Y, menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  (diatas 0,6). Hal ini dapat disimpulkan bahwa bahwa semua instrumen dalam penelitian ini reliabel atau handal.

### 4.1.5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui atau menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear sederhana terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Masalah-masalah dalam uji asumsi klasik dalam penelitian ini dianalisis pada dua tahapan diantaranya; uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedatisitas, dan autokorelasi.

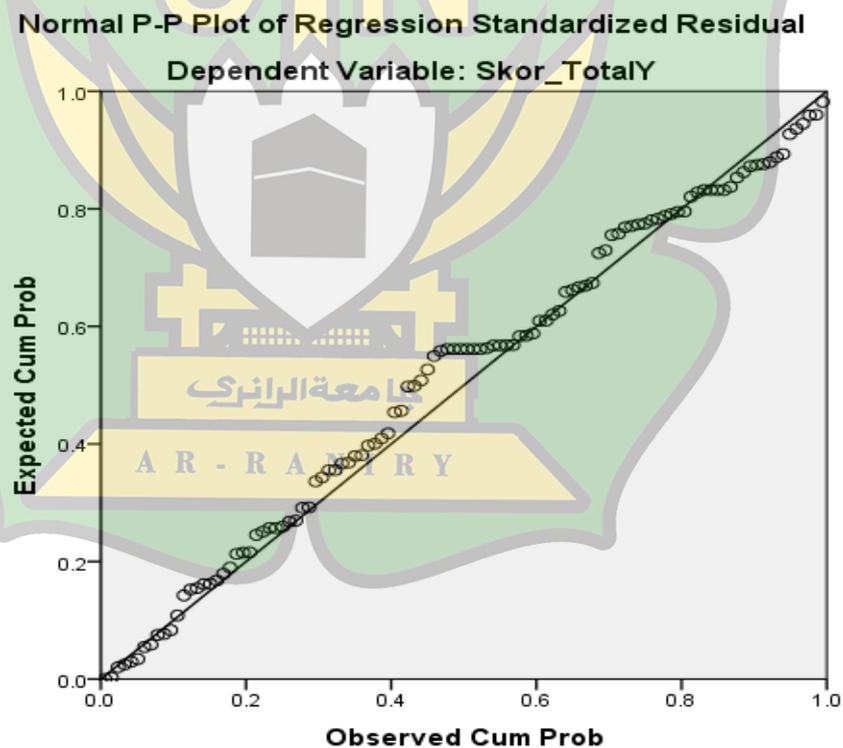
#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas residual adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengampilan keputusan dalam uji normalitas ini diantaranya:

- a) Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
- b) Sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal.

Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Adapun sebaran plotnya lihat pada Gambar 4.1.

**Gambar 4.1 Uji Normalitas**



Gambar 4.1 menunjukkan hasil uji normalitas *probability plot* berdistribusi normal. Hasil yang diperoleh sesuai dengan dasar pengambilan

keputusan bahwa data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Jadi hasil analisis data uji multikolinearitas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Independen	Toleransi	VIF	Keterangan
Biaya	0,592	1,689	Non Multikolinieritas
Angsuran	0,539	1,857	Non Multikolinieritas
Kepercayaan	0,534	1,874	Non Multikolinieritas

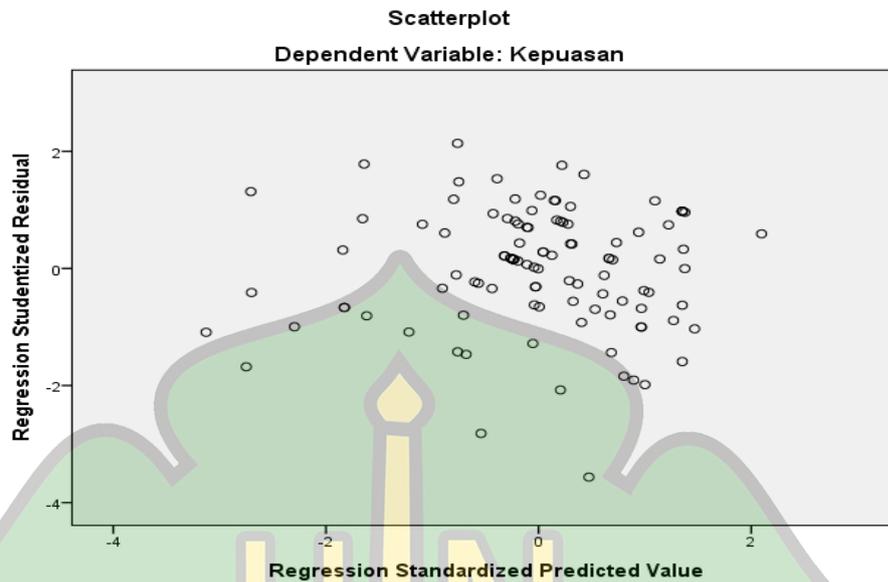
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa setiap variabel *independen* memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat hubungan multikolinieritas antar *independen*.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Uji heteroskedastisitas dapat dikatakan valid atau terpenuhi apabila berada di bawah 5%. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan. Oleh karena itu, salah satu persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heteroskedastisitas scatterplot dapat dilihat pada Gambar 4.2.

**Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas**



Gambar 4.2 menunjukkan bahwa hasil analisis uji *scatterplot* menggambarkan tidak terjadinya heteroskedastisitas. Hal ini dibuktikan dari hasil tinjauan bahwa penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang, melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

#### 4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi autokorelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Adapun hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.13

**Tabel 4.13**  
**Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,571 <sup>a</sup>	.326	0,307	3,162	1,818

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Berdasarkan Tabel 4.13 hasil uji autokorelasi memperoleh nilai Durbin Watson sebesar 1,818. Untuk mengetahui apakah terjadinya autokorelasi atau tidak, maka lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.14.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson**

N	D	DL	DU	4-DL	4-DU
110	1,818	1,6336	1,7455	2,3664	2,2545

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2021)

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa hasil analisis uji autokorelasi Durbin Watson diperoleh  $du < d < 4 - du$  atau  $1,7455 \leq 1,818 \leq 2,2545$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif dan keputusannya tidak ditolak.

#### 4.1.6. Regresi Linear Berganda

Model regresi linier berganda merupakan model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas (X). Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut ini.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,721	2,109		4,608	0,000
Biaya	0,381	0,107	0,370	3,571	0,001
Angsuran	-0,051	0,066	-0,083	-0,766	0,445
Kepercayaan	0,278	0,091	0,332	3,041	0,003

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 22 (2021)

Berdasarkan hasil *output* komputer melalui program SPSS seperti terlihat tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 9,721 + 0,381X_1 - 0,051X_2 + 0,278X_3 + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian yaitu:

- a. Berdasarkan persamaan di atas, nilai konstanta sebesar 9,721. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel-variabel *independen* diasumsikan dalam keadaan tetap, maka variabel kepuasan nasabah meningkat sebesar 9,721 satuan.

- b. Biaya ( $X_1$ ) bernilai 0,381 yang berarti jika biaya mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga meningkat sebesar 0,381 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.
- c. Angsuran ( $X_2$ ) bernilai -0,051 yang berarti jika angsuran mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan akan mengalami penurunan sebesar -0,051 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.
- d. Apabila kepercayaan ( $X_3$ ) bernilai 0,278 yang berarti jika kepercayaan mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,278 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan.

#### 4.1.7. Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel biaya, angsuran, kepercayaan terhadap variabel kepuasan nasabah. Adapun tujuan uji t untuk melihat tingkat signifikan variabel yang bebas individual terhadap variabel yang terikat. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$  dan sebaliknya. Adapun hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.16.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,721	2,109		4,608	0,000
Biaya	0,381	0,107	0,370	3,571	0,001
Angsuran	-0,051	0,066	-0,083	-0,766	0,445
Kepercayaan	0,278	0,091	0,332	3,041	0,003

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 22 (2021)

Tabel 4.15 menunjukkan hasil analisis data variabel biaya, angsuran, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh  $t_{hitung}$  pada variabel biaya ( $X_1$ ) 3,571, angsuran ( $X_2$ ) 0,766, dan kepercayaan ( $X_3$ ) 3,041. Penentuan  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini menggunakan nilai  $\alpha = 0,05$ , jumlah sampel ( $n$ ) 110, dan

jumlah variabel X ( k) adalah 3, sehingga nilai  $t_{tabel}$  dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$t_{tabel} = t \left( \frac{\alpha}{2}; n-k-1 \right)$$

$$t_{tabel} = t (0,025; 110-3-1)$$

$$t_{tabel} = t (0,025; 106)$$

$$t_{tabel} = 1,982$$

Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  dan nilai  $t_{tabel}$  yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis data pada variabel biaya ( $X_1$ ) secara parsial diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,571 > 1,982$ . Artinya, secara parsial terdapat pengaruh biaya ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Hasil analisis variabel angsuran ( $X_2$ ) secara parsial diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $0,766 < 1,982$ . Artinya, secara parsial tidak terdapat pengaruh angsuran ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Selanjutnya hasil analisis variabel kepercayaan ( $X_3$ ) secara parsial diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,041 > 1,982$ . Artinya, secara parsial terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh seluruh variabel terikat terhadap variabel bebas. Jika hasil analisis  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$  dan sebaliknya. Secara lebih jelasnya dilihat pada Tabel 4.17.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	512,931	3	170,977	17,098	0,000 <sup>b</sup>
Residual	1059,988	106	10,000		
Total	1572,918	109			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 22 (2021)

Berdasarkan tabel 4.17, hasil analisis uji F didapatkan bahwa  $F_{hitung} = 17,098$  dan  $F_{tabel} = 2,69$ , sehingga menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $17,098 > 2,69$ . Hal ini membuktikan bahwa secara simultan variabel biaya, angsuran, dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi

Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Penentuan  $F_{tabel}$  dengan nilai 2,69 tersebut diperoleh dari jumlah sampel (n) 110 dan jumlah variabel X (k) adalah 3, maka secara lebih jelasnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$F_{tabel} = F(k; n-k)$$

$$F_{tabel} = F(3; 110-3)$$

$$F_{tabel} = F(3; 107)$$

$$F_{tabel} = 2,69$$

### 3. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.18.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,571 <sup>a</sup>	0,326	0,307	3,162

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 22 (2021)

Tabel 4.18 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,571 dan koefisien determinasi (*RSquare*) sebesar 0,326. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas (biaya, angsuran dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 32,6%, namun sisanya 68% dipengaruhi oleh variabel lain.

## 4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka beberapa pembahasan hasil penelitian secara terperinci dapat dijelaskan berikut ini.

### 4.2.1. Pengaruh Biaya ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar

Hasil pengujian statistik variabel biaya ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai koefisien  $X_1$  sebesar +0,381 artinya setiap 1 unit nilai  $X_1$  akan

menambah nilai Y sebesar 0,381. Hasil analisis uji t pada variabel biaya diperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,571$  dan  $t_{tabel} = 1,982$ , sehingga diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,571 > 1,982$ . Hasil analisis nilai signifikan diperoleh 0,001, sehingga menunjukkan nilai Signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Berdasarkan hasil analisis uji t dan nilai signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh biaya ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

Hasil analisis data sebelumnya menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel biaya terhadap kepuasan nasabah. Hasil tinjauan di lapangan memperkuat data analisis tersebut, dikarenakan rata-rata nasabah menganggap bahwa jaminan dan anggaran dalam melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang diharapkan, kemudian jaminan yang diajukan oleh pihak koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro tidak memberatkan nasabah. Biaya transaksi yang ditetapkan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan ketentuan nasabah, kemudian pembayaran dan setoran di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar. Bahkan pembayaran perbulan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan keinginan nasabah. Hal ini dikarenakan jenis biaya yang ditetapkan oleh koperasi tersebut memudahkan dan memberikan jaminan yang akurat, sehingga nasabah merasa biaya yang ditetapkan seimbang dan sesuai harapan. Biaya ini memberikan kemudahan bagi kalangan usaha kecil dan menengah pada umumnya.

Berdasarkan hasil analisis data dan kondisi di lapangan membuktikan bahwa adanya pengaruh biaya terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huda dan Aziz (2019) bahwa biaya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansinya yaitu 0,000 (kecil dari  $\alpha = 0,05$ ). Ini dapat diartikan bahwa biaya dalam peminjaman kepada nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut secara periodik akan mengajukan peminjaman kembali. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rokhman (2016) bahwa variabel biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dikarenakan beban biaya yang harus dibayar oleh nasabah pembiayaan di BMT cukup membebani para nasabah

pinjaman sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pinjaman atau pembiayaan. Hasil penelitian

#### **4.2.2. Pengaruh Angsuran ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar**

Hasil pengujian statistik variabel angsuran ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro diperoleh nilai koefesien  $X_2$  sebesar -0,051 artinya setiap 1 unit nilai  $X_2$  akan berkurangnya nilai Y sebesar 0,051. Hasil analisis uji t variabel angsuran ( $X_2$ ) diperoleh rata-rata nilai  $t_{hitung} = -0,766$  dan  $t_{tabel} = 1,982$ , sehingga diperoleh nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-0,766 < 1,982$ . Hasil uji hipotesis juga dapat diketahui dari nilai signifikansi variabel angsuran diperoleh  $0,445 > 0,05$ . Berdasarkan hasil uji t dan nilai signifikansi menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh angsuran terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

Hasil tinjauan di lapangan membuktikan bahwa tidak adanya pengaruh angsuran terhadap kepuasan nasabah meskipun sistem bagi hasil yang ditetapkan dalam bentuk murabahah dan musyarakah. Hasil di lapangan juga menunjukkan bahwa meskipun transaksi sewa yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk ijarah dan sistem jual beli dalam bentuk murabahah, salam, istishna serta transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh, namun tidak adanya kepuasan nasabah tersebut. Hal ini dikarenakan nasabah menganggap bahwa meskipun sistem angsuran ditetapkan dalam bentuk syariah, tetapi jumlah angsuran yang dilakukannya hampir sama dengan angsuran pada koperasi konvensional.

Berdasarkan hasil analisis data dan permasalahan yang ada di lapangan, maka penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Huda dan Aziz (2019) dikarenakan angsuran mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansinya yaitu 0,000 (kecil dari  $\alpha = 0,05$ ). Ini dapat diartikan bahwa daftar angsuran yang ditunjukkan dan dijelaskan kepada nasabah memberikan kepuasan tersendiri karena setelah mendengar penjelasan maka nasabah tersebut merasa tertarik untuk

melakukan peminjaman. Hasil penelitian serupa dilakukan oleh Rokhman (2016) bahwa pengaruh angsuran terhadap kepuasan konsumen pembiayaan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan, dikarenakan model angsuran jempit bola dan fleksibel yang diterapkan oleh lembaga keuangan mikro syariah disukai oleh peminjam. Model angsuran pembiayaan yang diberlakukan oleh lembaga keuangan mikro syariah di kabupaten Kudus yang diberlakukan BMT dengan model harian, mingguan maupun cukup berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Model angsuran yang cukup fleksibel ini disesuaikan dengan kemampuan dan keinginan konsumen sehingga konsumen pembiayaan merasa puas atas model angsuran ini.

#### **4.2.3. Pengaruh Kepercayaan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar**

Hasil analisis uji statistik variabel kepercayaan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar dengan nilai koefisien  $X_3$  sebesar +0,278 artinya setiap 1 unit nilai  $X_3$  akan menambah nilai Y sebesar 0,278. Hasil analisis uji t variabel kepercayaan diperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,041$  dan  $t_{tabel} = 1,982$ , sehingga diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,041 > 1,982$ . Hasil analisis nilai signifikansi diperoleh pada variabel angsuran  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil analisis uji t dan nilai signifikansi membuktikan bahwa terdapat pengaruh biaya angsuran terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

Hasil analisis di lapangan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dikarenakan pembiayaan yang disediakan oleh pihak koperasi sesuai dengan harapan nasabah. Bahkan nasabah puas dengan pembiayaan dan angsuran yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro. Timbulnya minat nasabah melakukan pembiayaan kembali dikarenakan biaya, angsuran sesuai dengan kemampuannya. Produk-produk yang ada di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro membuat nasabah puas serta angsuran sesuai dengan pendapatan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil analisis data dan kondisi di lapangan menunjukkan adanya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Seminari (2015) bahwa hasil yang diperoleh pada variabel kepercayaan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,415 > 1,671$  dan nilai Sig. t sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan koperasi simpan pinjam ini yang aman sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Sejalan dengan penelitian Setiawan dkk (2016) bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa semakin baik kepercayaan yang diberikan nasabah akan diikuti oleh kepuasan nasabah, karena kesesuaian kepercayaan dapat menumbuhkan persepsi nasabah bahwa kepercayaan produk tersebut memiliki norma yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan. Sejalan dengan hasil penelitian Sutrisno dkk (2017) bahwa terdapat pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan kepercayaan nasabah semakin meningkat terhadap koperasi maka kepuasan anggota juga akan semakin meningkat.

#### **4.2.4. Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Banda Aceh**

Berdasarkan hasil analisis uji statistik dan hipotesis menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $17,098 > 2,69$  dan nilai signifikansi value  $0,000$  lebih kecil dari nilai p-value yang ditentukan  $0,05$  atau  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap Y. Hasil analisis uji koefisien determinasi (*RSquare*) sebesar  $0,326$ , sehingga mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas (biaya, angsuran dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar  $32,6\%$ , namun sisanya  $68\%$  dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini membuktikan bahwa nasabah rata-rata mengalami tingkat kepuasan yang tinggi terhadap ketersediaan biaya, jumlah angsuran dan sangat mempercayai proses pembiayaan yang diterapkan oleh Koperasi Syariah

Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rokhman (2016) bahwa angsuran dan kualitas pelayanan pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh secara parsial biaya terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Hasil analisis uji t menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,571 > 1,982$ . Hal ini dikarenakan jaminan yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan nasabah, pembiayaan disesuaikan dengan usaha nasabah.
2. Tidak terdapat pengaruh secara parsial angsuran terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Hasil analisis uji t diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $0,766 < 1,982$ . Hal ini dikarenakan meskipun penerapan transaksi bagi hasil bentuk murabahah, musyarakah, ijarah, piutang murabahah, salam, istishna', piutang qardh tetapi tidak memiliki pengaruh kepuasan bagi nasabah untuk melakukan pembiayaan pada koperasi tersebut.
3. Terdapat pengaruh secara parsial kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $3,041 > 1,982$ . Hal ini dikarenakan pihak koperasi mampu menyediakan segala pembiayaan sesuai dengan ketentuan syariah, melayani nasabah dengan baik, mampu mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain, pembiayaan yang diberikan memberikan kemudahan nasabah dalam usahanya serta pembiayaan disalurkan dengan prinsip kehati-hatian dan sesuai dengan prinsip syariah.
4. Terdapat pengaruh secara simultan pada variabel biaya, angsuran, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Hasil yang diperoleh menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $17,098 > 2,69$ . Hal ini dikarenakan rata-rata nasabah menganggap pihak koperasi syariah ini sudah mampu menjalankan prinsip syariah

dengan baik sesuai dengan harapan nasabah. Produk-produk yang ada di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro membuat nasabah puas serta angsuran sesuai dengan pendapatan yang dihasilkan.

5. Besarnya koefisien determinasi ( $R_{square}$ ) sebesar 0,326, artinya pengaruh variabel bebas (biaya, angsuran dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 32,6%, namun sisanya 68% dipengaruhi oleh variabel lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi nasabah diharapkan kedepannya dapat meningkatkan usahanya melalui pembiayaan pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar. Dikarenakan pembiayaan yang ditetapkan sudah menjalankan prinsip syariah, sehingga terhindar dari riba.
2. Bagi koperasi syariah diharapkan kedepannya tetap mempertahankan peran dalam memberikan kepuasan bagi nasabah, sehingga dapat mensejahterakan masyarakat disekitarnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melihat tingkat kepuasan nasabah pada variabel lainnya melalui pembiayaan yang dioperasikan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar.

AR - RANIRY

## DAFTAR PUSTAKA

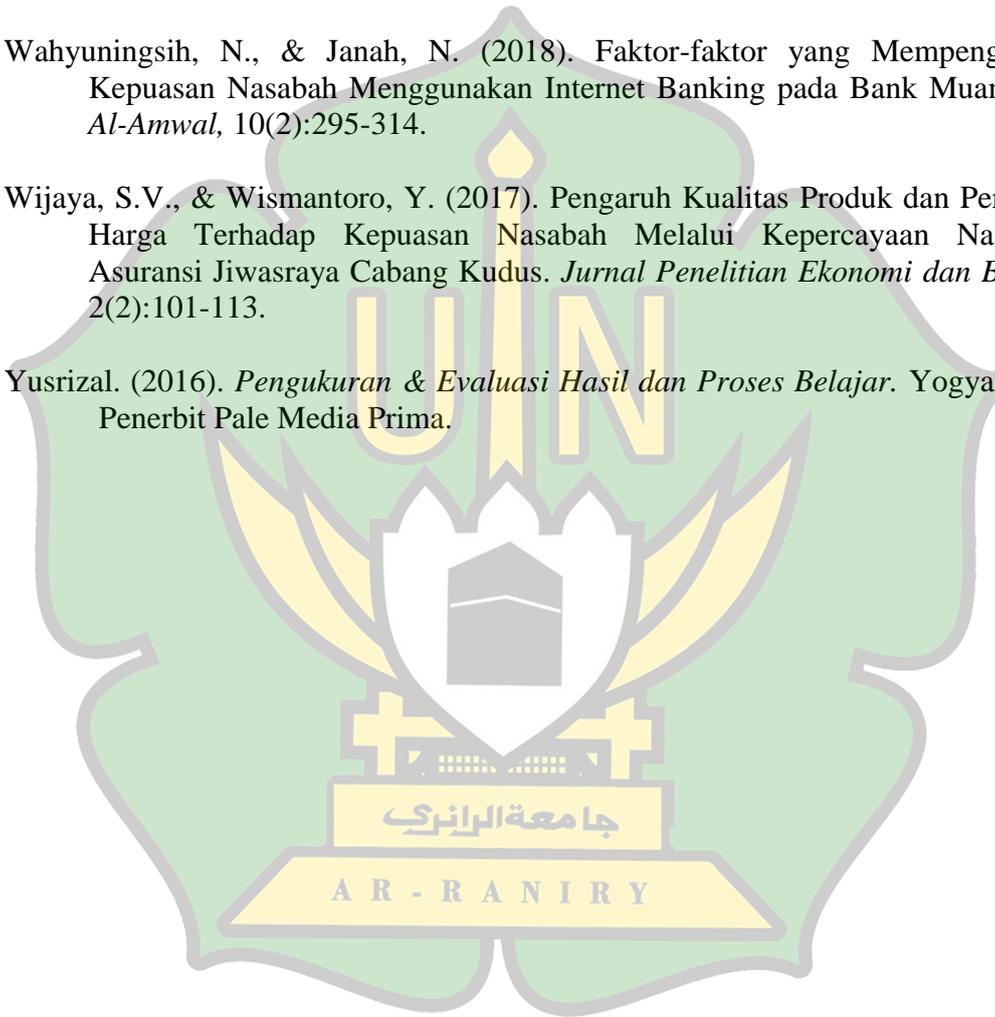
- Agustini, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI Al Dr. Mintohardjo. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 2(1):42-58.
- Anshori, M & Iswati, S. (2009). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Anwar, C., Ansharri, F.L., & Indrayenti. (2010). Harga Pokok Produksi Dalam Kaitannya Dengan Penentuan Harga Jual Untuk Pencapaian Target Laba Analisis (Studi kasus pada PT Indra Brother's di Bandar Lampung. *Jurnal Akutansi dan Keuangan*, 1(1):79-74.
- Apriyani, A.D., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2):1-7.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2):68-81.
- Ayuwardani, Primadita Rizy. (2018). Pengaruh Infoemasi Keuangan dan Non Keuangan terhadap Underpricing Harga Saham pada Perusahaan yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015), *Jurnal Nominal Baromeneter Riset Akutansi dan Manajemen*, 7(1):1-10.
- Aziz, N.H.R.B. 2019. Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Siteba Padang. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP. A R - R A N I R Y*
- Aziz, A.M., Hartati, N., Widiawati., & Yusup K. D. 2020. Pengaruh Beban Biaya Transaksi dan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Program Pascasarjana*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Burhanuddin. (2013). Koperasi syariah dan pengaturannya di Indonesia. Malang: UIN-Maliki Press.
- Cahyani, D.P. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2):151-162.

- Christalisana, C. 2018. Pengaruh Pengalaman dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultasi Manajemen Konstruksi terhadap Kualitas Pekerjaan pada Proyek di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*, 7(1):87-98.
- Dewi, K.A.I.C., & Sudiartha, M.G.I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8):4539-4569.
- Fidiana. (2017). Tinjauan Kritis Kesyarahan Koperasi Syariah. *Iqtishadja Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4(2):1-19.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ*, 1:40-54.
- Hariyanto & Nuriadi. (2018). Analisis Penetapan Margin Pembiayaan Pada Koperasi Syariah Arrahmah Banjarmasin. *AT-TARADHI: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(2):127-140.
- Heridiansyah, J. (2012). Pengaruh *Advertising* terhadap Pembentukan *Brand Awareness* serta Dampaknya pada Keputusan Pembelian Produk Kecap Pedas ABC (Studi Kasus pada Konsumen PENGGUNA Kecap Pedas ABC di Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, 4(2):53-73.
- Huda, R.B., & Aziz, N. (2019). Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Siteba Padang. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP"*, diakses 7 September 2021.
- Jaelani, A. (2020). Pengaruh Komitmen Dan Kinerja Manajemen Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan di KSP "Kopdit Marsudi Mulyo" Putat Patuk Gunungkidul. *Jurnal Online Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen Daulat Rakyat*, 4(2):93-108.
- Japlani, A., Fitriani., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*, 3(1):67-85.
- Khuswati, E., & Relita, T.D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2):90-98.

- Kotler, Pdan Keller, L.K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lindiawatie & Shahreza, D. (2018). Peran Koperasi Syariah BMT Bumi Dalam Meningkatkan Kualitas Usaha Mikro. *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah dan Fiantropi Islam*, 2(1):1-12.
- Marlina, R., & Pratami, Y.Y. (2017). Koperasi Syariah Sebagai Solusi Penerapan Akad Syirkah yang Sah. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1(2):263-275.
- Maulana, S.A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2):113-125.
- Messi, K.IN., Saerang, E.P.D., & Tirayoh, Z.V. (2018). Analisis Pengendalian Biaya Produksi Untuk Menilai Efisiensi Dan Efektivitas Biaya Produksi. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(3):355-364.
- Mewey, C.T., Tumbel, L.A., Ogi,J.W.I. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3):198-1207.
- Nilasari, E., 7 Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1):1-12.
- Nova, D.D., & Sakitri, W. (2021). Pengaruh Kebutuhan, Kepuasan, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. *Economic Education Analysis Journal*, 10(1):101-115.
- Pongantung, K.A., Manoppo, S.W., Mangindaan, J. (2018). *Analisis Biaya Menurut Variable Costing Untuk Pengambilan Keputusan Menerima Atau Menolak Pesanan Khusus Pada Perusahaan Kue Bangket Tokin*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1):1-9.
- Praharsi, Y., Erni, N., & Sinambela, J.B. (2015). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum (Studi Kasus: Perusahaan CV.OEN Jaya). *Jurnal Metris*, 16:35-44.
- Prasetyo, A. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 9(1):20-36.
- Pratiwi, L.P.N., & Seminari, K.N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5):1422-1433.

- Qadarillah, S., Junaedi, D., Edaryono. (2021). Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah: Studi Kasus di KSPPS Annajah Solution Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(1):1-17.
- Rahman, A.A & Yanti, S. (2016). Pengaruh Gaya Belajar terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPS Terpadu di Kelas VII SMP Negeri 1 Peudada. *Jurnal Pendidikan Al- Muslim*, 4(2):1-6.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1): 62-70.
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. *IQTISHADIA*, 9(2):326-351.
- Safe'I, A. (2012). Koperasi Syariah: Tinjauan Terhadap Kedudukan dan Perannya dalam Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan. *Jurnal Media Syari'ah*, 14(1): 40-62.
- Sari, N.T., & Sukmana, R. (2020). Penghitungan Tingkat Jangkauan Koperasi Syariah Terhadap Masyarakat Miskin di Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan*, 7(5):836-841.
- Sarjono, H., & Winda, J. (2011), *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, H., Minarsih, M.M., & Fathoni, A. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal of Management*, 2(2):1-17.
- Slamet, T., & Aulawi, H. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut. *Jurnal Kalibrasi Sekolah Tinggi Teknologi Garut*, 13(1):1-16.
- Sofian. (2018). Koperasi Syariah Sebagai Solusi Keuangan Masyarakat: Antara Religiusitas, Trend, Dan Kemudahan Layanan. *9<sup>th</sup> Industrial Research Workshop and National Seminar*. 9:752-758.
- Sudjana. (2002). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujipta, N. & Putra, A.S.G.I. (2016). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 4(1):68-80.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia)*, 7(2):157-174.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal*, 10(2):295-314.
- Wijaya, S.V., & Wismantoro, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah Asuransi Jiwasraya Cabang Kudus. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2):101-113.
- Yusrizal. (2016). *Pengukuran & Evaluasi Hasil dan Proses Belajar*. Yogyakarta: Penerbit Pale Media Prima.



## Lampiran 1: Kuesioner

### KUESIONER

#### **PENGARUH BIAYA, ANGSURAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH KOPERASI SYARIAH (Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar)**

Dengan Hormat,

Saya, **Muhammad Ilham Ramadhan**, Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang sedang melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Biaya, Angsuran, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar)”**.

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiannya.

Saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapny dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengamatan dan pengalamannya selama ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

#### **A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nomor Responden :

2. Jenis Kelamin:

- Laki-Laki  
 Perempuan

3. Usia

- 21-30 Tahun  
 31-40 Tahun  
 41-50 Tahun  
 >51 Tahun

4. Jenis Usaha

- Minimarket
- Warung kopi
- Warung nasi
- Toko kelontong
- Bengkel

5. Pendapatan Perbulan

- <Rp, 1.000.000,00
- Rp, 1.000.000,00- 2.999.000,00
- Rp, 3.000.000,- 3.999.000,00
- Rp, 4.000.000,00- 4.999.000,00
- >Rp, 5.000.000,00

6. Masa Kerja

- <10 Tahun
- >10 Tahun

**B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Berilah tanda centang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.
2. Pengisian pada komponen setiap variabel, masing-masing pilihannya mempunyai kriteria sebagai berikut:
  - 1) Sangat Tidak Setuju (Skor 1)
  - 2) Tidak Setuju (Skor 2)
  - 3) Kurang Setuju (Skor 3)
  - 4) Setuju (Skor 4)
  - 5) Sangat Setuju (Skor 5)

**1. Biaya (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Keterbatasan jaminan</b>					
1	Jaminan atau angunan dalam melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro					
2	Jaminan yang diajukan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro tidak					

	memberatkan nasabah					
	<b>Tingginya biaya transaksi</b>					
3	Biaya transaksi yang ditetapkan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan kemampuan nasabah					
	<b>Pembayaran dan setoran disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar</b>					
4	Pembayaran dan setoran di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar					
5	Pembayaran perbulan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan keinginan nasabah					

## 2. Angsuran (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Transaksi bagi hasil dalam bentuk Murabahah dan Musyarakah</b>					
1	Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Murabahah					
2	Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Musyarakah					
	<b>Transaksi sewa dalam bentuk ijarah atau sewa dengan opsi pemindahan hak milik dalam bentuk Ijarah Muntahiyah bit Tamlik.</b>					
3	Transaksi sewa yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk ijarah atau sewa dengan opsi pemindahan hak milik dalam bentuk Ijarah Muntahiyah bit Tamlik.					
	<b>Transaksi jual beli dalam bentuk piutang Murabahah, Salam dan Istishna'</b>					
4	Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk piutang Murabahah					
5	Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Salam					
6	Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam					

	bentuk Istishna'					
	<b>Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang Qardh.</b>					
7	Transaksi pinjam meminjam yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk piutang Qardh					
	<b>Transaksi multijasa dengan menggunakan akad Ijarah atau Kafalah.</b>					
8	Transaksi multijasa di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dengan menggunakan akad Ijarah atau Kafalah					

### 3. Kepercayaan (X<sub>3</sub>)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Kemampuan (<i>Ability</i>)</b>					
1	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu menyediakan segala bentuk pembiayaan sesuai dengan ketentuan syariah					
2	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro selalu melayani nasabah dengan baik					
3	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.					
	<b>Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)</b>					
4	Pembiayaan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro data memberikan kemudahan nasabah dalam usahanya					
5	Melalui pembiayaan Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu memberikan peluang bagi nasabah untuk mewujudkan keinginannya					
	<b>Integritas (<i>Integrity</i>)</b>					
6	Pembiayaan pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disalurkan dengan prinsip kehati-hatian					
7	Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dapat menyalurkan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah					

#### 4. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Adanya kesesuaian harapan</b>					
1	Pembiayaan yang disediakan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai harapan nasabah					
2	Nasabah puas dengan pembiayaan dan angsuran yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro					
	<b>Adanya minat untuk mengulang kembali</b>					
3	Saya berminat melakukan pembiayaan kembali pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro					
4	Saya berminat menabung di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan biaya, angsuran sesuai dengan kemampuan masyarakat					
	<b>Adanya kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain</b>					
5	Saya puas terhadap produk-produk yang ada di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro, sehingga saya akan merekomendasikan orang lain untuk melakukan pembiayaan.					
6	Saya puas melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan angsuran sesuai dengan pendapatan yang dihasilkan.					

## Lampiran 2: Tanggapan Responden

No	Nama Lengkap	Karakteristik Responden					Biaya (X1)					Skor	Angsuran (X2)								Skor	Kepercayaan (X3)							Skor	Kepuasan Nasabah						Skor
		Jenis Kelamin	Usia	Jenis Usaha	Pendapatan Perbulan	Masa Kerja	X1A	X1B	X1C	X1D	X1E		X2A	X2B	X2C	X2D	X2E	X2F	X2G	X2H		X3A	X3B	X3C	X3D	X3E	X3F	X3G		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	FMI	1	1	5	2	1	4	4	4	4	4	20	5	3	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24
2	HUB	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
3	FIT	1	1	5	2	2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	
4	REZ	1	1	5	2	1	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	3	3	3	4	25	4	3	4	3	4	4	22	
5	RID	1	1	5	2	1	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	30	
6	DAS	1	1	5	5	1	5	3	4	4	4	20	4	4	5	4	4	5	5	35	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	5	4	4	4	25	
7	RIS	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	11	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	3	3	3	23	3	2	2	3	3	3	16	
8	CAP	2	1	5	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
9	RAA	1	1	5	2	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
10	RAM	1	1	4	4	1	4	3	3	4	4	18	4	3	4	2	5	4	4	30	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	5	4	4	5	26	
11	DIN	2	1	4	2	1	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
12	REM	1	1	3	1	1	3	3	4	3	3	16	4	1	1	2	2	1	1	14	1	1	2	2	2	1	2	11	3	3	2	2	4	3	17	
13	ILH	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	
14	NOV	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	5	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	
15	HIA	2	1	5	2	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
16	RMR	2	1	3	1	1	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	3	3	4	22	
17	AUA	1	1	2	5	1	3	3	4	4	3	17	3	3	3	2	4	3	2	24	4	4	3	4	4	3	5	27	3	3	4	4	3	3	20	
18	ROA	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	4	4	3	3	23	3	3	3	3	3	3	18	
19	TAH	1	1	4	1	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
20	HEP	1	1	2	2	1	5	5	2	2	5	19	5	5	5	5	5	5	5	38	4	3	2	5	4	4	5	27	3	3	3	3	4	2	18	
21	NON	2	1	5	3	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
22	CIA	2	1	4	3	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	5	5	5	5	28	
23	KHG	1	1	3	2	1	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	3	4	31	4	5	4	4	4	4	4	29	3	4	4	3	4	4	22	
24	ALP	1	1	4	2	1	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	4	38	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	5	4	4	4	26	
25	MIM	1	1	3	2	1	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	25	
26	ASG	1	1	5	3	1	4	2	4	4	3	17	3	4	3	2	4	3	2	24	4	5	4	5	4	4	4	30	4	4	3	4	4	5	24	
27	YUS	1	2	2	5	2	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	4	4	32	4	4	4	4	4	5	25	
28	ZAM	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
29	NIA	2	1	4	1	1	5	5	5	5	5	25	1	1	1	1	1	1	1	8	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
30	MUM	1	1	3	2	2	2	4	4	2	2	14	1	5	3	3	4	2	2	25	3	2	2	5	4	4	4	24	4	4	5	4	5	4	26	
31	AND	1	1	4	2	2	2	2	4	3	13	1	3	3	3	3	2	3	3	21	3	2	2	3	2	2	2	16	2	3	2	2	2	2	13	
32	ALB	1	3	5	3	1	5	4	4	4	4	21	3	3	2	2	4	4	4	26	4	4	4	4	4	5	4	29	3	3	3	3	3	3	18	
33	TIM	1	1	4	5	1	2	3	3	2	2	12	3	3	3	2	4	3	2	24	4	3	3	3	4	4	4	25	4	4	3	4	3	3	21	
34	FUA	1	1	2	3	1	4	3	5	4	3	19	3	3	3	3	3	3	4	25	4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	4	3	4	3	22	
35	MIA	1	1	4	5	1	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	

## Lampiran 2: Tanggapan Responden

36	FIL	2	1	3	1	1	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	4	3	4	3	33	3	4	3	5	4	3	5	27	5	4	4	5	3	5	26	
37	IPE	2	2	5	4	1	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	4	4	5	4	5	5	4	31	4	4	3	4	4	5	24
38	IMM	1	2	2	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
39	MUK	1	1	3	2	1	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	3	4	3	29	3	4	4	3	3	5	4	26	3	4	4	3	4	4	22	
40	REV	1	2	2	2	2	5	4	4	4	4	21	5	4	3	5	4	4	4	4	33	4	5	4	3	5	4	4	29	4	5	4	5	3	4	25	
41	POK	1	1	2	3	1	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	5	5	4	4	35	4	5	4	5	4	4	4	30	5	5	5	4	4	5	28	
42	ASD	2	1	4	1	1	4	5	4	4	5	22	5	4	5	4	5	3	4	5	35	4	5	4	4	3	5	5	30	4	3	5	5	4	5	26	
43	IMY	1	2	5	4	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	
44	HER	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	
45	RUG	1	1	3	3	2	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	4	5	5	4	36	5	4	3	5	4	5	4	30	5	4	4	5	4	5	27	
46	MAR	2	2	2	3	1	4	5	3	5	4	21	4	5	3	4	3	5	5	4	33	5	4	4	5	3	5	4	30	5	4	5	4	5	4	27	
47	LAT	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	14	3	2	2	2	3	2	2	3	19	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	3	27	
48	KHI	1	2	5	1	1	3	5	5	4	4	21	5	4	5	5	4	5	4	5	37	4	4	5	4	5	5	4	31	4	5	5	4	5	4	27	
49	DED	1	4	4	4	2	3	2	2	3	2	12	1	2	3	1	2	2	3	2	16	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	3	5	4	3	23	
50	DUN	2	1	3	2	1	3	5	3	5	4	20	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	4	5	5	5	4	5	32	5	4	4	5	5	5	28	
51	TED	1	1	5	2	1	4	4	4	5	4	21	5	4	4	3	3	4	3	3	29	3	3	4	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	
52	MAR	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	3	3	3	2	19	3	2	2	2	2	3	14	
53	RAP	1	1	4	2	1	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	5	5	5	4	37	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	25	
54	ZHG	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
55	MUC	1	1	4	5	1	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	4	4	3	27	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	3	3	3	21	
56	AMJ	2	1	2	3	1	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	5	5	4	4	35	5	5	5	4	4	4	5	32	5	4	4	5	5	4	27	
57	FAJ	1	1	1	2	2	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	5	4	5	5	36	4	5	4	4	5	5	4	31	4	5	4	4	5	5	27	
58	SYA	1	1	4	2	1	3	4	4	4	4	19	4	5	3	4	3	3	5	4	31	4	4	4	5	3	4	4	28	5	4	5	5	4	5	28	
59	PAN	1	1	2	3	1	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	5	4	4	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	4	4	27	
60	ARM	1	1	2	2	1	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	5	4	5	5	4	4	31	4	5	4	4	5	4	26	
61	JPE	1	2	4	5	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	
62	HAF	1	1	2	2	1	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	4	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	18	
63	QAN	2	1	3	2	1	5	4	5	4	5	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	
64	SOF	2	1	1	4	2	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	4	5	5	35	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	
65	SIR	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	4	26	





### Lampiran 3: Output SPSS

#### 1. Karakteristik Responden

##### Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Jenis Usaha	Pendapatan Perbulan	Masa Kerja
N	Valid	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0

##### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	79	71.8	71.8	71.8
	Perempuan	31	28.2	28.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

##### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 Tahun	84	76.4	76.4	76.4
	31-40 Tahun	18	16.4	16.4	92.7
	41-50 Tahun	6	5.5	5.5	98.2
	>51 Tahun	2	1.8	1.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

##### A R - Jenis Usaha Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimarket	4	3.6	3.6	3.6
	Warung Kopi	34	30.9	30.9	34.5
	Warung Nasi	26	23.6	23.6	58.2
	Toko Kelontong	28	25.5	25.5	83.6
	Bengkel	18	16.4	16.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Pendapatan Perbulan**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <Rp 1.000.000,00	16	14.5	14.5	14.5
Rp 1.000.000,00 - 2.999.000,00	48	43.6	43.6	58.2
Rp 3.000.000,00 - 3.999.000,00	26	23.6	23.6	81.8
Rp 4.000.000,00- 4.999.000,00	13	11.8	11.8	93.6
>Rp 5.000.000,00	7	6.4	6.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Masa Kerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 10 Tahun	77	70.0	70.0	70.0
> 10 Tahun	33	30.0	30.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel**

a) Variabel X1

**Statistics**

	P1	P2	P3	P4	P5	P Total
N Valid	110	110	110	110	110	110
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	4.05	4.09	3.94	4.05	4.05	20.18
Minimum	1	2	1	1	2	8
Maximum	5	5	5	5	5	25

**Jaminan atau angunan dalam melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	2.7	2.7	2.7

Tidak Setuju	6	5.5	5.5	8.2
Kurang Setuju	15	13.6	13.6	21.8
Setuju	45	40.9	40.9	62.7
Sangat Setuju	41	37.3	37.3	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Jaminan yang diajukan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro tidak memberatkan nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	5.5	5.5	5.5
Kurang Setuju	20	18.2	18.2	23.6
Setuju	42	38.2	38.2	61.8
Sangat Setuju	42	38.2	38.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Biaya transaksi yang ditetapkan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan kemampuan nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	7	6.4	6.4	7.3
Kurang Setuju	19	17.3	17.3	24.5
Setuju	54	49.1	49.1	73.6
Sangat Setuju	29	26.4	26.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Pembayaran dan setoran di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
Tidak Setuju	3	2.7	2.7	4.5
Kurang Setuju	14	12.7	12.7	17.3
Setuju	59	53.6	53.6	70.9

Sangat Setuju	32	29.1	29.1	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Pembayaran perbulan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan keinginan nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	4.5	4.5	4.5
Kurang Setuju	17	15.5	15.5	20.0
Setuju	55	50.0	50.0	70.0
Sangat Setuju	33	30.0	30.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

b) Variabel X

		Statistics								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P Total
N	Valid	110	110	110	110	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.02	4.06	4.05	3.95	4.13	4.00	3.97	4.02	32.21
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	8
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	40

**Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Murabahah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	4	3.6	3.6	3.6
Tidak Setuju	1	.9	.9	4.5
Kurang Setuju	18	16.4	16.4	20.9
Setuju	53	48.2	48.2	69.1
Sangat Setuju	34	30.9	30.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Musyarakah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	4.5
	Kurang Setuju	18	16.4	16.4	20.9
	Setuju	50	45.5	45.5	66.4
	Sangat Setuju	37	33.6	33.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Transaksi sewa yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk ijarah atau sewa dengan opsi pemindahan hak milik dalam bentuk Ijarah Muntahiyah bit Tamlik.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	4	3.6	3.6	5.5
	Kurang Setuju	20	18.2	18.2	23.6
	Setuju	44	40.0	40.0	63.6
	Sangat Setuju	40	36.4	36.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk piutang Murabahah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	8	7.3	7.3	9.1
	Kurang Setuju	17	15.5	15.5	24.5
	Setuju	49	44.5	44.5	69.1
	Sangat Setuju	34	30.9	30.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Salam**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	3.6
	Kurang Setuju	17	15.5	15.5	19.1
	Setuju	49	44.5	44.5	63.6
	Sangat Setuju	40	36.4	36.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Istishna'**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	5	4.5	4.5	6.4
	Kurang Setuju	21	19.1	19.1	25.5
	Setuju	45	40.9	40.9	66.4
	Sangat Setuju	37	33.6	33.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Transaksi pinjam meminjam yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk piutang Qardh**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Tidak Setuju	7	6.4	6.4	9.1
	Kurang Setuju	13	11.8	11.8	20.9
	Setuju	54	49.1	49.1	70.0
	Sangat Setuju	33	30.0	30.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Transaksi multijasa di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dengan menggunakan akad Ijarah atau Kafalah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	5	4.5	4.5	5.5

Kurang Setuju	17	15.5	15.5	20.9
Setuju	55	50.0	50.0	70.9
Sangat Setuju	32	29.1	29.1	100.0
Total	110	100.0	100.0	

c) Variabel X3

#### Statistics

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P Total
N Valid	110	110	110	110	110	110	110	110
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.22	4.23	4.10	4.32	4.28	4.27	4.23	29.65
Minimum	1	1	1	2	2	1	1	11
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	35

#### Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu menyediakan segala bentuk pembiayaan sesuai dengan ketentuan syariah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	1	.9	.9	1.8
Kurang Setuju	15	13.6	13.6	15.5
Setuju	49	44.5	44.5	60.0
Sangat Setuju	44	40.0	40.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

#### Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro selalu melayani nasabah dengan baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	3	2.7	2.7	3.6
Kurang Setuju	12	10.9	10.9	14.5
Setuju	48	43.6	43.6	58.2
Sangat Setuju	46	41.8	41.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	5	4.5	4.5	5.5
	Kurang Setuju	15	13.6	13.6	19.1
	Setuju	50	45.5	45.5	64.5
	Sangat Setuju	39	35.5	35.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Pembiayaan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro data memberikan kemudahan nasabah dalam usahanya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Kurang Setuju	12	10.9	10.9	11.8
	Setuju	48	43.6	43.6	55.5
	Sangat Setuju	49	44.5	44.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Melalui pembiayaan Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu memberikan peluang bagi nasabah untuk mewujudkan keinginannya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Kurang Setuju	14	12.7	12.7	14.5
	Setuju	45	40.9	40.9	55.5
	Sangat Setuju	49	44.5	44.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Pembiayaan pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disalurkan dengan prinsip kehati-hatian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	1	.9	.9	1.8
	Kurang Setuju	14	12.7	12.7	14.5

Setuju	45	40.9	40.9	55.5
Sangat Setuju	49	44.5	44.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dapat menyalurkan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	3	2.7	2.7	3.6
Kurang Setuju	11	10.0	10.0	13.6
Setuju	50	45.5	45.5	59.1
Sangat Setuju	45	40.9	40.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

d) Variabel Y

**Statistics**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P Total
N Valid	110	110	110	110	110	110	110
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.19	4.05	4.11	4.02	4.10	3.55	24.03
Minimum	1	1	2	1	2	1	13
Maximum	5	5	5	5	5	5	30

**Pembiayaan yang disediakan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai harapan nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	2	1.8	1.8	2.7
Kurang Setuju	14	12.7	12.7	15.5
Setuju	51	46.4	46.4	61.8
Sangat Setuju	42	38.2	38.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Nasabah puas dengan pembiayaan dan angsuran yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	2	1.8	1.8	2.7
Kurang Setuju	15	13.6	13.6	16.4
Setuju	64	58.2	58.2	74.5
Sangat Setuju	28	25.5	25.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Saya berminat melakukan pembiayaan kembali pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	5.5	5.5	5.5
Kurang Setuju	16	14.5	14.5	20.0
Setuju	48	43.6	43.6	63.6
Sangat Setuju	40	36.4	36.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Saya berminat menabung di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan biaya, angsuran sesuai dengan kemampuan masyarakat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	5	4.5	4.5	5.5
Kurang Setuju	18	16.4	16.4	21.8
Setuju	53	48.2	48.2	70.0
Sangat Setuju	33	30.0	30.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

**Saya puas terhadap produk-produk yang ada di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro, sehingga saya akan merekomendasikan orang lain untuk melakukan pembiayaan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Kurang Setuju	14	12.7	12.7	15.5
	Setuju	62	56.4	56.4	71.8
	Sangat Setuju	31	28.2	28.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

**Saya puas melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan angsuran sesuai dengan pendapatan yang dihasilkan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	4.5	4.5	4.5
	Tidak Setuju	13	11.8	11.8	16.4
	Kurang Setuju	29	26.4	26.4	42.7
	Setuju	42	38.2	38.2	80.9
	Sangat Setuju	21	19.1	19.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	



### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a) Uji Validitas

##### Variabel X1

Correlations							
		X1A	X1B	X1C	X1D	X1E	Skor_Total
Jaminan atau angunan dalam melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro	Pearson Correlation	1	.656**	.624**	.620**	.692**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
Jaminan yang diajukan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro tidak memberatkan nasabah	Pearson Correlation	.656**	1	.597**	.616**	.707**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
Biaya transaksi yang ditetapkan oleh pihak Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan kemampuan nasabah	Pearson Correlation	.624**	.597**	1	.630**	.552**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
Pembayaran dan setoran di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disesuaikan dengan kemampuan usaha kecil untuk membayar	Pearson Correlation	.620**	.616**	.630**	1	.629**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
Pembayaran perbulan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai dengan keinginan nasabah	Pearson Correlation	.692**	.707**	.552**	.629**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000

	N	110	110	110	110	110	110
Skor_Total	Pearson Correlation	.865**	.851**	.811**	.827**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Variabel X2

Correlations										
		X2A	X2B	X2C	X2D	X2E	X2F	X2G	X2H	Skor_Total2
Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Murabahah	Pearson Correlation	1	.634**	.688**	.759**	.630**	.681**	.603*	.531**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Transaksi bagi hasil yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dalam bentuk Musyarakah	Pearson Correlation	.634**	1	.749**	.773**	.711**	.744**	.641*	.700**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Transaksi sewa yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga	Pearson Correlation	.688**	.749**	1	.775**	.772**	.749**	.701*	.701**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000

Lambaro dalam bentuk ijarah atau sewa dengan opsi pemindahan hak milik dalam bentuk Ijarah Muntahiyah bit Tamlik.	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga	Pearson Correlation	.759**	.773**	.775**	1	.692**	.783**	.693*	.667**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
Lambaro dalam bentuk piutang Murabahah	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga	Pearson Correlation	.630**	.711**	.772**	.692**	1	.783**	.700*	.749**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
Lambaro dalam bentuk Salam	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Transaksi jual beli yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra Niaga	Pearson Correlation	.681**	.744**	.749**	.783**	.783**	1	.762*	.659**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
Lambaro dalam bentuk Istishna'	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Transaksi pinjam meminjam yang ditetapkan di Koperasi Syariah Mitra	Pearson Correlation	.603**	.641**	.701**	.693**	.700**	.762**	1	.621**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000

Niaga Lambaro dalam bentuk piutang Qardh	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Transaksi multijasa di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dengan menggunakan akad Ijarah atau Kafalah	Pearson Correlation	.531**	.700**	.701**	.667**	.749**	.659**	.621*	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Skor_Total2	Pearson Correlation	.806**	.864**	.892**	.896**	.874**	.897**	.835*	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110

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

Variabel X3

		Correlations							
		X3A	X3B	X3C	X3D	X3E	X3F	X3G	Skor total 3
Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu menyediakan segala bentuk pembiayaan sesuai dengan ketentuan syariah	Pearson Correlation	1	.722**	.603**	.656**	.655**	.720**	.660**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro selalu	Pearson Correlation	.722**	1	.703**	.589**	.577**	.627**	.558**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000

melayani nasabah dengan baik	N	110	110	110	110	110	110	110	110
Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.	Pearson Correlation	.603**	.703**	1	.444**	.461**	.483**	.582**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
Pembiayaan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro data memberikan kemudahan nasabah dalam usahanya	Pearson Correlation	.656**	.589**	.444**	1	.589**	.587**	.630**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
Melalui pembiayaan Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro mampu memberikan peluang bagi nasabah untuk mewujudkan keinginannya	Pearson Correlation	.655**	.577**	.461**	.589**	1	.793**	.675**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
Pembiayaan pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro disalurkan dengan prinsip kehati-hatian	Pearson Correlation	.720**	.627**	.483**	.587**	.793**	1	.693**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
Koperasi Syariah Mitra	Pearson Correlation	.660**	.558**	.582**	.630**	.675**	.693**	1	.835**

Niaga Lambaro dapat menyalurkan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110
Skor_Total3	Pearson Correlation	.873**	.836**	.756**	.773**	.822**	.851**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110

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

Variabel Y

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Skor Total
Pembiayaan yang disediakan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro sesuai harapan nasabah	Pearson Correlation	1	.777**	.783**	.749**	.610**	.144	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.134	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Nasabah puas dengan pembiayaan dan angsuran yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro	Pearson Correlation	.777**	1	.735**	.664**	.596**	.193*	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.043	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Saya berminat melakukan pembiayaan kembali pada Koperasi Syariah Mitra Niaga	Pearson Correlation	.783**	.735**	1	.703**	.691**	.145	.860**

Lambaro	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.132	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Saya berminat menabung di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan biaya, angsuran sesuai dengan kemampuan masyarakat	Pearson Correlation	.749**	.664**	.703**	1	.640**	.189*	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.048	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Saya puas terhadap produk-produk yang ada di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro, sehingga saya akan merekomendasikan orang lain untuk melakukan pembiayaan.	Pearson Correlation	.610**	.596**	.691**	.640**	1	.154	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.108	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Saya puas melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro dikarenakan angsuran sesuai dengan pendapatan yang dihasilkan.	Pearson Correlation	.144	.193*	.145	.189*	.154	1	.454**
	Sig. (2-tailed)	.134	.043	.132	.048	.108		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Skor_TotalY	Pearson Correlation	.860**	.838**	.860**	.843**	.775**	.454**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

b) Uji Reliabilitas  
Variabel X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

Varibel X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	8

Variabel X3

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	7

Varibel Y

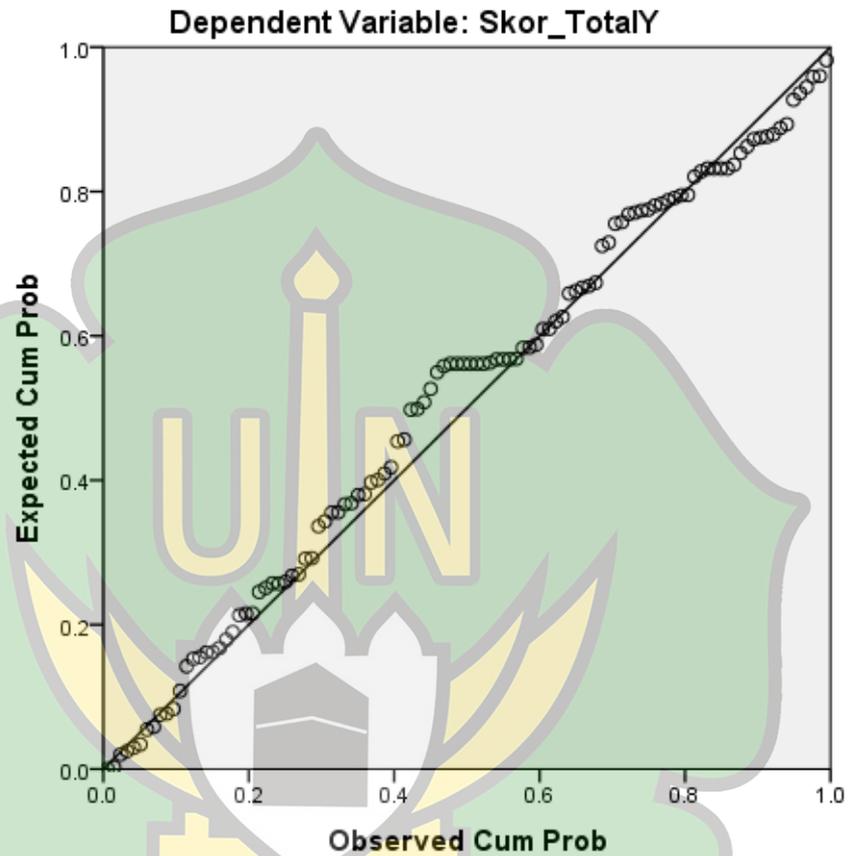
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	6

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a) Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



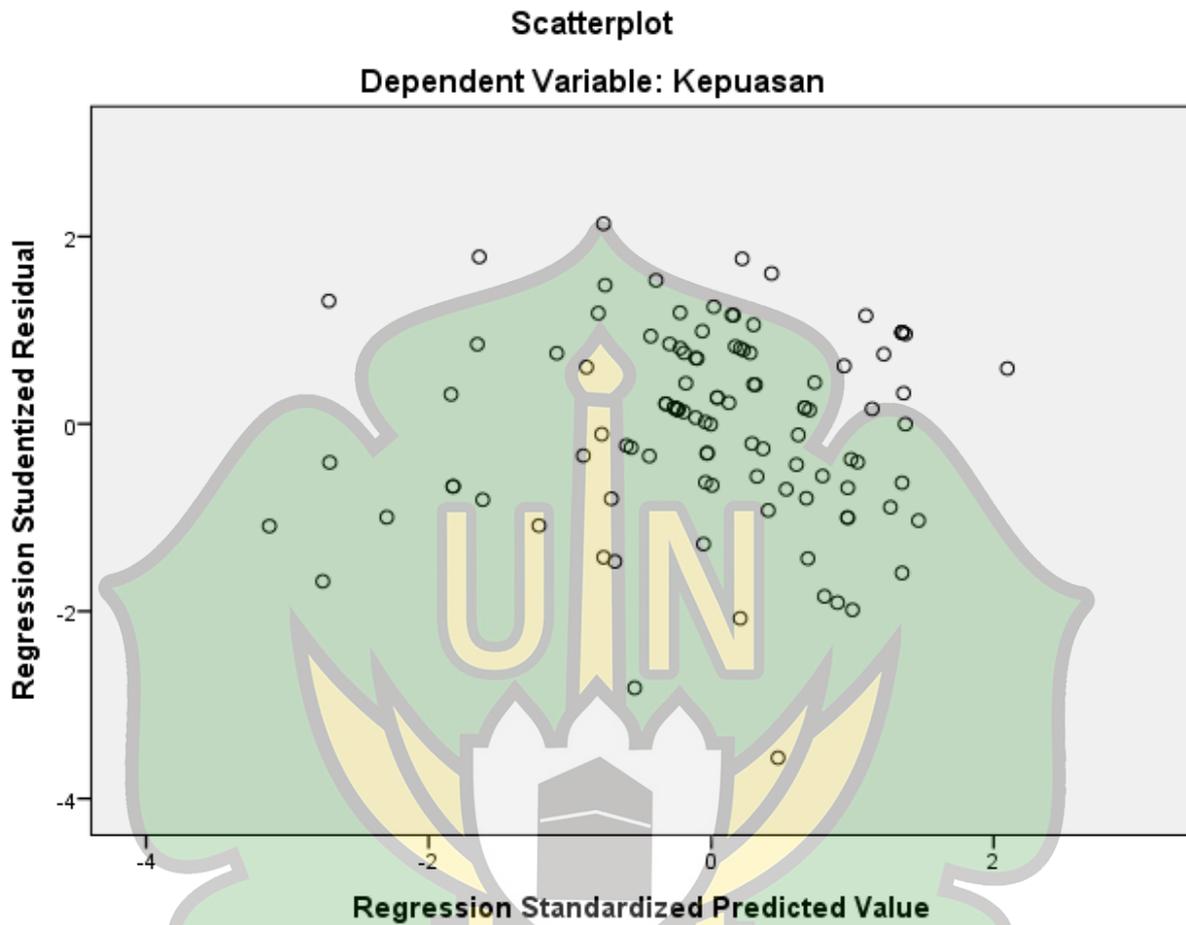
##### b) Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.721	2.109		4.608	.000		
Biaya	.381	.107	.370	3.571	.001	.592	1.689
Angsuran	-.051	.066	-.083	-.766	.445	.539	1.857
Kepercayaan	.278	.091	.332	3.041	.003	.534	1.874

a. Dependent Variable: Kepuasan

c) Uji Heteroskedatisitas



d) Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.571 <sup>a</sup>	.326	.307	3.162	1.818

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Biaya, Angsuran

b. Dependent Variable: Kepuasan

## 5. Uji Regresi Linear Berganda

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	512.931	3	170.977	17.098	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1059.988	106	10.000		
	Total	1572.918	109			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Biaya, Angsuran

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.721	2.109		4.608	.000
	Biaya	.381	.107	.370	3.571	.001
	Angsuran	-.051	.066	-.083	-.766	.445
	Kepercayaan	.278	.091	.332	3.041	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Lampiran 4: Tabel r**

DF = n-2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066

38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611

79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004

**Lampiran 5: Tabel t**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

**Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian**



Warung Kopi



Bengkel



Toko Kelontong



Warung Nasi

