

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PENGETAHUAN ANGGOTA TERHADAP KEPUTUSAN
MEMILIH KOPERASI PONDOK PESANTREN AL-BARKAH
WONODADI BLITAR**

SKRIPSI



Oleh :

**Ani Sumadi
NIM. 2823123013**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
2016**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PENGETAHUAN ANGGOTA TERHADAP KEPUTUSAN
MEMILIH KOPERASI ALBARKAH AL-BARKAH
WONODADI BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
Untuk Menenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah



Oleh :

Ani Sumadi
NIM. 2823123013

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Anggota terhadap Keputusan Memilih Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar” yang ditulis oleh Ani Sumadi NIM 2823123013 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 27 Juni 2016

Pembimbing,

Drs. H. Mashudi, M.Pd.I

NIP. 196901 312001 121 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 197404 162008 011 008

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGETAHUAN ANGGOTA TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
KOPERASI PONDOK PESANTREN AL-BARKAH WONODADI BLITAR**

SKRIPSI

Disusun oleh:

ANI SUMADI

NIM 2823123013

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 27 Juni 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)

Dewan Penguji

Ketua Penguji :

Dr. Agus Eko Sujianto, MM

NIP. 19710807 200501 1 003

Penguji Utama :

Qamarul Huda, M.Ag.

NIP. 19730414 200312 1 003

Sekretaris/Penguji :

Drs. H. Mashudi, M.Pd.I

NIP. 19690131 200112 1 003

Tanda Tangan



.....



.....

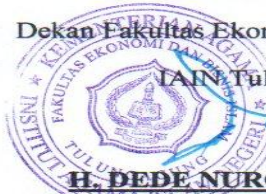


.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung



H. DEDE NUROHMAN, M.Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ani Sumadi
NIM : 2823123013
Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi atau karya tulis yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Anggota terhadap Keputusan Memilih Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi atau karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Blitar, 15 Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Ani Sumadi

MOTTO

...يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ

دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

“...niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Muzzadalah: 11)”¹

¹Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Quran dan Terjemahnya*. (Jakarta:PT. Bumi Restu,1971). Hal. 910-911

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya dengan memberikan kekuatan dan kesabaran serta keuletan dalam penulisan skripsi.

Ayahanda Sumadi dan Ibunda Aminah tercinta,
yang saya hormati, yang saya sayangi dan yang saya banggakan yang telah membesarkanku, membimbingku, merawatku, dan mendidikku dengan sepenuh hati serta ketulusan atas limpahan do`a bagiku dan yang selalu memberikan dukungan moril serta materiil selama ini,

Terima kasih untuk kakak-kakak ku Sugeng Widodo, Maslakhah, Umi Sa`adah dan Khomarudin, serta adik-adik ku Dewi Anjali dan Alm. Ahmad Salam yang saya sayangi, yang telah mendoakan dan memberikan dukungannya selama saya menempuh pendidikan selama ini,

Bapak H. Mashudi M.Pd.I, selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

Seluruh *Staff* Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar yang telah membantu memberikan informasi, agar terselesaikannya skripsi ini tepat waktu.

Sahabat-sahabatku Perbankan Syariah (PS-A) Angkatan 2012 yang sudah mengukir kenangan-kenangan manis yang tak akan pernah terlupakan dan terima kasih atas rasa kekeluargaannya selama ini, semoga silaturahmi tetap terjalin.

Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan doa.

PRAKATA

Alhamdulillah saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya kepada kita semua. Sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni addinul Islam dan yang akan selalu kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Sehubungan dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Tulungagung.
2. Bapak Prof. H. Imam Fuadi, M.Ag. selaku Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga IAIN Tulungagung.
3. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang telah memberikan semangat.
4. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah FEBI IAIN Tulungagung yang telah memberikan pengarahan.
5. Bapak H. Mashudi, M.Pd.I., sebagai pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen FEBI IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasan sehingga studi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Agus Habib selaku Manajer di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar yang telah memberi izin penelitian.
8. Siti Khoirun Nisak selaku *staff* di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar yang telah memberikan informasi dan ilmu pengetahuan terkait dengan penelitian di di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

9. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberi dorongan baik moril maupun material hingga dapat terselesaikannya studi dan penyusunan penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan penelitian ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan tercatat sebagai amal shalih. Aamiin.....Akhirnya, laporan penelitian ini dapat dikumpulkan tetap seperti ketentuan yang ada. Tentunya dalam penulisan laporan penelitian ini jauh dari sempurna, saya mengharap kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, serta membuahkan ilmu yang bermanfaat bagi kita semua. Aamiin....

Blitar, 15 Juni 2016

Penulis

Ani Sumadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK INDONESIA	xvii
ABSTRAK INGGRIS	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10

G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Diskripsi Teori	17
1. Atribut Produk	17
a. Pengertian Atribut Produk	17
b. Unsur Atribut Produk.....	20
2. Kualitas Pelayanan.....	21
a. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	22
b. Kualitas Sumber Daya Manusia.....	24
c. Pengembangan Profesionalitas SDM di LKS	26
3. Pengetahuan Anggota	29
a. Pengertian Pengetahuan Konsumen.....	29
b. Jenis Pengetahuan Konsumen.....	30
4. Keputusan	33
a. Pengambilan Keputusan.....	33
b. Tahap-tahap dalam Proses Pengambilan Keputusan	34
5. Koperasi Pondok Pesantren	37
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Konseptual	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	47
1. Pendekatan Penelitian	47
2. Jenis Penelitian.....	47
B. Variabel Penelitian.....	48
C. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian.....	49
D. Kisi-kisi Instrumen.....	51
E. Instrumen Penelitian	53

F. Data dan Sumber Data	53
G. Teknik Pengumpulan Data.....	54
H. Analisis Data.....	55
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
a. Uji Validitas	56
b. Uji Reliabilitas	56
2. Uji Normalitas.....	57
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Multikolinearitas	58
b. Uji Heterokedastisitas	58
4. Uji Regresi Linier Berganda	59
5. Uji Hipotesis	60
a. Uji t (Parsial).....	60
b. Uji F (Simultan)	60
6. Uji Koefisien Determinasi	61

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga.....	62
B. Deskripsi Data.....	63
1. Deskripsi Responden	64
2. Deskripsi Variabel	69
3. Analisis Data.....	73
C. Pengujian Hipotesis	84

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Memilih Kopontren	91
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Kopontren	93

C. Pengaruh Pengetahuan Anggota Terhadap Keputusan Memilih Kopontren	96
D. Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Anggota Terhadap Keputusan Memilih Kopontren.....	98

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran	100

DAFTAR RUJUKAN	102
-----------------------------	------------

LAMPIRAN - LAMPIRAN	105
----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	40
2. Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	51
3. Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	64
4. Tabel 4.2 Usia Responden	65
5. Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	67
6. Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	69
7. Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Variabel Atribut Produk.....	70
8. Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	71
9. Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Variabel Pengetahuan Anggota.....	72
10. Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Variabel Keputusan.....	73
11. Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Atribut Produk	74
12. Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	74
13. Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Anggota	75
14. Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan	76
15. Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel-variabel Penelitian.....	77
16. Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>).....	78
17. Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	81
18. Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
19. Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	85
20. Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	88
21. Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	90

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	45
2. Gambar 4.1 <i>Normal P-P Plot</i> Atribut Produk.....	79
3. Gambar 4.2 <i>Normal P-P Plot</i> Kualitas Pelayanan.....	79
4. Gambar 4.3 <i>Normal P-P Plot</i> Pengetahuan Anggota	80
5. Gambar 4.4 <i>Normal P-P Plot</i> Keputusan.....	80
6. Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner.....	105
2. Lampiran 2 Data Mentah Sebelum Diolah	108
3. Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	114
4. Lampiran 4 Tabel t.....	121
5. Lampiran 5 Tabel F.....	124
6. Lampiran 6 Biodata Penulis.....	127
7. Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian	128
8. Lampiran 8 Surat Bukti Penelitian.....	129
9. Lampiran 9 Kartu Kendali dan Catatan	130

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Anggota terhadap Keputusan Memilih Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar” ini ditulis oleh Ani Sumadi, NIM 2823123013, pembimbing Drs. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan perkembangan lembaga keuangan syariah yang terus mengalami peningkatan. Salah satu strategi yang digunakan untuk mencapai keberhasilan yaitu melalui produk atau jasa yang ditawarkan. Sehingga atribut pada produk menjadi prioritas utama yang dipertimbangkan anggota sebelum memutuskan untuk menggunakan produk atau jasa pada lembaga tersebut. Upaya tersebut tentunya harus diimbangi dengan SDM atau pengelola yang berkualitas. Pengelola yang berkualitas merupakan pengelola yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan. Meningkatkan pengetahuan anggota juga merupakan hal yang dinilai sangat penting, ketika anggota mengetahui produk, prosedur pembukaan rekening, biaya administrasi serta cara mengambil simpanannya maka anggota akan lebih mudah untuk memutuskan menjadi anggota.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah atribut produk berpengaruh terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi? (3) Apakah pengetahuan anggota berpengaruh terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi? (4) Apakah atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis analisis asosiatif. Penelitian ini menggunakan metode angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota serta keputusan memilih Kopontren Al-Barkah yang digunakan sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan regresi linier berganda. Dari hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa, variabel atribut produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi, diketahui bahwa koefisien X_1 bernilai $+0,215$ dengan nilai signifikan $0,037 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,116 > 1,984$, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi, diketahui bahwa koefisien X_2 bernilai $+0,342$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,989 > 1,984$, variabel pengetahuan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi, diketahui bahwa koefisien X_3 bernilai $+0,427$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,690 > 1,984$, dan variabel atribut produk, kualitas pelayanan dan

pengetahuan anggota secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi, diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 35,702 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$, dari hasil koefisien determinasi diperoleh *Adjusted R Square* 0,513, artinya 51,3 % variabel terikat keputusan memilih Kopontren dijelaskan oleh variabel atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota.

Kata kunci: Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota dan Keputusan.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Product Attribute , Service Quality and Knowledge Member of the Decree Selecting Cooperative Pondok Pesantren Al - Barkah Wonodadi Blitar" was written by Ani Sumadi, NIM 2823123013, counselors Drs. H. Mashudi, M.Pd.I.

The background of this research with the development of Islamic financial institutions are constantly increasing. One of the strategies used to achieve success is through the products or services offered. Thus attributes to the product a top priority to be considered members before a decision is made to use products or services in these institutions. Such efforts must be balanced with the human resources manager or quality. Quality business is a manager that has the capability of providing services. Improving members' knowledge is also considered very important thing, when members know the product, account opening procedures, the administrative costs as well as how to take a mistress, the member will be easier for the decision is made a member.

The problem of this thesis is (1) Is the product attributes affect the decision to choose Kopontren Al - Barkah Wonodadi ? (2) Is the service quality influence the decision to choose Kopontren Al - Barkah Wonodadi ? (3) Is the knowledge of members influence the decision to choose Kopontren Al - Barkah Wonodadi ? (4) Is the product attributes, quality of service and knowledge of members jointly influence the decision to choose Kopontren Al - Barkah Wonodadi ? As for the purpose of this study was to clarify the effect of product attributes, quality of service and knowledge of members of the ruling Al - Barkah choose Kopontren Wonodadi.

This study uses a quantitative approach to the type of associative analysis. This study using questionnaires. The questionnaire used to obtain data about the attributes of the product, quality of service and knowledge of members and the decision to choose Kopontren Al-Barkah used as a sample. This study uses data analysis with linear regression. From the results of multiple regression analysis can be concluded that, variable product attributes positive and significant impact on the decision to choose Kopontren Al-Barkah Wonodadi, it is known that the coefficient of X1 worth +0.215 with significant value $0.037 < 0.05$ and t-count $> t$ -table namely $2.116 > 1.984$, service quality variable positive and significant impact on the decision to choose Kopontren Al-Barkah Wonodadi, it is known that the coefficient of X2 is worth +0.342 with significant value $0.000 < 0.05$ and t-count $> t$ -table namely $3.989 > 1.984$, knowledge variable members positive and significant impact on the decision choose Kopontren Al-Barkah Wonodadi, it is known that the coefficient X3 worth +0.427 with significant value $0.000 < 0.05$ and t-count $> t$ -table namely $4.690 > 1.984$, and variable product attributes, quality of service and knowledge of members jointly have a significant effect on the variable the decision to choose Kopontren Al-Barkah Wonodadi, note that the value F-count 35.702 with a significance level of $0.000 < 0.05$, the coefficient of determination of the results obtained Adjusted R Square 0.513, meaning that

51.3% chose Kopontren decision dependent variable explained by the variable product attributes, quality service and knowledge of members.

Keywords : Product Attributes , Service Quality , Knowledge and Decisions Members.