

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Koperasi merupakan salah satu bentuk badan hukum yang sudah lama di kenal di Indonesia. Pelopor pengembangan perkoperasian di Indonesia adalah Bung Hatta dan sampai saat ini beliau sangat dikenal sebagai bapak koperasi Indonesia.<sup>1</sup> Bung Hatta mengatakan bahwa koperasi adalah badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan mereka yang umumnya berekonomi lemah yang bergabung secara sukarela atas dasar persamaan hak dan kewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya. Koperasi merupakan organisasi yang unik, satu sisi menjalankan teori dan motif ekonomi, di sisi lain koperasi juga berwatak sosial, sehingga dalam menjalankan usahanya kedua sisi ini harus dijalankan secara simultan dan secara bersamaan. Konsep dua sisi tersebut secara tegas dinyatakan dalam penjelasan UU No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.<sup>2</sup>

Pada pasal 3 Undang – Undang No. 25 Tahun 1992 menjelaskan bahwa koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2001), hal 253

<sup>2</sup>Muladi Wibowo, *Jurnal Dinamika Manajemen: Perilaku konsumen dan pengaruhnya terhadap keputusan menjadi nasabah pada KOPWAN syariah*. Universitas Islam Batik, Surakarta. 2010. diakses di <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=135485&val=5649> tanggal 9/10/2009 (07:34)

khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian Nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – undang dasar 1945.<sup>3</sup>

Pemerintah secara tegas menetapkan bahwa dalam rangka pembangunan nasional, koperasi harus menjadi tulang punggung dan wadah bagi perekonomian rakyat. Kebijakan Pemerintah tersebut sesuai dengan isi UUD 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan kegotongroyongan. Di dalam penjelasan UUD 1945 tersebut diungkapkan bahwa membangun usaha yang sesuai adalah koperasi.<sup>4</sup>

Koperasi syariah lahir di Indonesia dilandasi oleh Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Keputusan Menteri ini memfasilitasi berdirinya Koperasi Syariah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) atau Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS). Lembaga Keuangan Syariah atau Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi dan simpanan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam.

Dalam Islam misi yang diemban koperasi yaitu kebersamaan, merupakan salah satu di antara nilai penting yang dapat menumbuhkan sikap

---

<sup>3</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. Diakses di [http://denpasarkota.go.id/assets\\_subdomain/34/download/UU%20No%2025%20Tahun%201992%20Tentang%20Perkoperasian\\_277045.pdf](http://denpasarkota.go.id/assets_subdomain/34/download/UU%20No%2025%20Tahun%201992%20Tentang%20Perkoperasian_277045.pdf) tanggal 3/1/2016 (09:27)

<sup>4</sup> Bibliografi, *Yayasan Indayu*, (Jakarta: PT Bharatara Karya Aksara, 1986), hal 10.

tenggang rasa dan persaudaraan di antara sesama.<sup>5</sup> Pernyataan ini sesuai dengan asas usaha koperasi pondok pesantren yang notabennya adalah koperasi yang berlandaskan pada syariah Islam yakni; berdasarkan konsep gotong royong, dan tidak dimonopoli oleh salah satu pihak. Koperasi harus meningkatkan hubungan baik dengan para anggotanya agar mendapatkan kepercayaan dari para anggotanya. Hal inilah yang dilakukan oleh salah satu koperasi syariah yang ada di wilayah Wonodadi Blitar yaitu Kopontren Al-Barkah yang tepatnya berada di Jl. Soekarno Hatta – Kelurahan Wonodadi – Kecamatan Wonodadi – Kabupaten Blitar.

Kopontren Al-Barkah selalu berusaha menarik minat masyarakat untuk menabung melalui produknya. Menurut Philip Kotler produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.<sup>6</sup> Produk simpanan yang ditawarkan memiliki daya tarik tersendiri. Karena Kopontren merupakan lembaga yang berbasis pada Syariah Islam maka Simpanan di Kopontren Al-Barkah terbebas dari bunga atau riba. Selain hal tersebut untuk menarik minat masyarakat Kopontren menetapkan biaya administrasi yang dikenakan untuk pembukaan rekening simpanan sangat murah dan terjangkau yakni Rp 5.000,- sehingga masyarakat tidak merasa keberatan atas biaya administrasi pembukaan rekening untuk menyimpan atau menitipkan uang atau dananya di Kopontren Al-Barkah.

---

<sup>5</sup> Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari`ah*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal 94

<sup>6</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005), hal 136

Minat masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah selalu mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan tersebut tentunya juga harus diimbangi dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, lembaga dapat mengupayakan dengan menyiapkan SDM atau pengelola yang berkualitas. SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga keuangan disamping faktor lain seperti modal, karena tanpa adanya SDM atau pengelola-pengelola yang berkualitas tujuan dari pada didirikannya lembaga tersebut tidak bisa tercapai dengan maksimal. Kopontren Al-Barkah menerapkan teknik khusus untuk mendidik dan mengelola sumber daya manusiannya berupa kesempatan mendapatkan pelatihan dan pendidikan yang sesuai dengan bidangnya agar sumber daya manusiannya lebih terampil, cakap, disiplin, tekun, kreatif, serta setia kepada tujuan bersama untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sebuah organisasi sebagai salah satu fungsi dalam sebuah lembaga keuangan syariah.

Kualitas SDM menyangkut mutu SDM yang didalamnya memuat kemampuan, baik kemampuan fisik maupun nonfisik (kecerdasan dan mental).<sup>7</sup> Tingkat kualitas sumber daya manusia dapat diukur dengan prestasi yang dicapai.<sup>8</sup> Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai

---

<sup>7</sup>Kuat Ismanto. *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal 228

<sup>8</sup>Ratna Ariani, *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Jaminan Sosial Terhadap Kinerja BMT Studi Kasus Pada BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Jekulo*, diakses : <http://ratnaariani.blogspot.co.id/2015/03/pengaruh-kualitas-sumberdaya-manusia.html>, tanggal 25/12/2015

dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>9</sup> SDM yang memiliki prestasi kerja yang baik dan memiliki kemampuan dalam bekerja serta mampu memberikan sumbangan pemikiran untuk mencapai tujuan bersama, maka sebuah lembaga bisa menghadapi pesaing-pesaing dari lembaga lainnya. Selain hal tersebut untuk dapat menarik anggota untuk menggunakan jasa yang disediakan lembaga maka peran dari pengelola atau SDM yang berkualitas sangat penting.

Persepsi kebanyakan orang tentang koperasi syariah masih sangat dangkal, kebanyakan orang hanya sebatas mengetahui bahwa koperasi syariah tidak menggunakan bunga tetapi menerapkan sistem bagi hasil dan tidak mengandung unsur riba. Pengetahuan anggota dapat menjadi bahan pertimbangan bagi anggota untuk memilih antara koperasi syariah dan konvensional. Jika pengelola mampu memberikan informasi yang jelas, maka bisa jadi anggota akan mempertimbangkan untuk menggunakan jasa koperasi syariah.

Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.<sup>10</sup>

Untuk membangun tingkat pengetahuan anggota koperasi syariah diantaranya dapat diupayakan dengan melakukan promosi. Dengan cara

---

<sup>9</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2007), hal 9

<sup>10</sup>Ujang Sumarwan. *Perilaku konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hal 120

tersebut maka anggota sedikit demi sedikit akan mengetahui tentang produk, pembelian dan pemakaian jasa yang ditawarkan. Pengetahuan dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi tentang produk yang ditawarkan, prinsip yang digunakan, biaya administrasinya, prosedur pembukaan rekening, cara melakukan penarikan pada simpanannya. Dengan begitu kemungkinan anggota mengambil keputusan untuk menggunakan jasa koperasi akan meningkat.

Keputusan memilih Kopontren merupakan suatu hal yang penting bagi perkembangan Kopontren. Manusia adalah makhluk pengambil keputusan. Hampir seluruh kehidupannya, manusia dari waktu ke waktu harus mengambil keputusan tentang bagaimana ia memanfaatkan sumber daya yang tersedia di sekelilingnya.<sup>11</sup> Schiffman dan Kanuk mendefinisikan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif.<sup>12</sup> Meskipun jasa yang didapatkan sifatnya tidak tampak, namun memberikan manfaat yang dapat dirasakan dan menimbulkan rasa kepuasan bagi penggunanya.

Sebelum seseorang memutuskan untuk menjadi anggota di Kopontren anggota akan melalui beberapa tahapan dalam proses pengambilan keputusan, yaitu pertama anggota akan mengenali akan kebutuhan maupun permasalahannya, kedua anggota akan mencari informasi lebih lanjut untuk memecahkan masalah ataupun memenuhi kebutuhannya, ketiga anggota akan

---

<sup>11</sup>Daniel Muhammad Rosyid, *Optimasi: Teknik Pengambilan Keputusan Secara Kuantitatif*. (Surabaya: ITS Press. 2009), hal 1

<sup>12</sup>Ujang Sumarwan. *Perilaku Konsumen ...*, hal 289

mengevaluasi dari beberapa alternatif dari beberapa pilihan yang telah didapatkan, keempat anggota akan memutuskan untuk memilih alternatif yang dinilai paling sesuai dengan yang dibutuhkan dan kemudian anggota akan merasakan kepuasan setelah melakukan suatu keputusan tersebut.

Keunikan dari produk simpanan yang ditawarkan di Kopontren Al-Barkah Wonodadi yaitu Kopontren Al-Barkah tidak menerapkan adanya simpanan pokok bagi para anggotanya, jadi anggota lebih leluasa untuk menyimpan dana atau uangnya di Kopontren Al-Barkah sesuai dengan kehendaknya sendiri tanpa adanya suatu unsur paksaan.

Permasalahan yang dihadapi Kopontren Al-Barkah yakni dari segi sumber daya manusiannya dianggap belum terlalu mumpuni dibidangnya, karena tidak semua pengelola Kopontren berlatar belakang pendidikan pada ilmu perbankan syariah maupun ilmu perekonomian syariah, pengelola Kopontren merupakan santri dari pondok pesantren tersebut sehingga sangat perlu adanya pelatihan agar pengelola Kopontren mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan baik dan sesuai dengan syariah Islam.

Dari latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN ANGGOTA TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH KOPERASI PONDOK PESANTREN AL-BARKAH WONODADI BLITAR”**.

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Identifikasi dalam penelitian ini adalah terbatas pada Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Anggota terhadap Keputusan Memilih Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Agar dalam pembahasan penelitian ini tidak terlalu menyimpang dan terfokus kepada masalah – masalah pokok, maka penulis membatasi secara jelas sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah anggota simpanan Kopontren Al-Barkah.
2. Penelitian ini akan membahas tentang atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota serta pengaruhnya terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.
3. Dalam penelitian ini produk yang digunakan adalah penghimpun dana yaitu simpanan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan-permasalahan yang ada atau dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut:

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?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan diadakan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh atribut produk terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi.
3. Untuk menguji pengaruh pengetahuan anggota terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi.
4. Untuk menguji pengaruh atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris

yang diperoleh dari pengumpulan data,<sup>13</sup> sehingga harus diuji secara empiris. Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara atribut produk terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi ( $H_a:r=0, H_o:r\neq 0$ )
2. Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi ( $H_a:r=0, H_o:r\neq 0$ )
3. Adanya pengaruh yang signifikan antara pengetahuan anggota terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi ( $H_a:r=0, H_o:r\neq 0$ )
4. Adanya pengaruh yang signifikan antara atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota terhadap keputusan memilih Kopontren Al-Barkah Wonodadi ( $H_a:r=0, H_o:r\neq 0$ )

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan dibidang keilmuan khususnya di bidang perkoperasian syariah mengenai artibut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota yang masih harus banyak dimengerti oleh masyarakat terutama masyarakat muslim.

---

<sup>13</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung. Alfabeta. 2013), hal 99

## 2. Secara praktis

Secara praktis kegunaan dari penelitian ini antara lain adalah:

### 1) Bagi Pihak Kopontren Al-Barkah Wonodadi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Kopontren Al-Barkah Wonodadi sebagai suatu bahan acuan dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan pemahaman terhadap faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi anggota di Kopontren Al-Barkah Wonodadi, dalam upaya mendukung strategi pengembangan Kopontren di masa yang akan datang.

### 2) Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan yang terdapat di perpustakaan kampus IAIN Tulungagung.

### 3) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi tentang atribut produk, kualitas pelayanan dan pengetahuan anggota, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dan acuan untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul atau tema yang sejenis.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Penegasan Konseptual

Penegasan konseptual dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Penegasan konseptual ini berlandaskan pada referensi yang telah digunakan. Sesuai dengan judul penelitian “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Pegetahuan Anggota Terhadap Keputusan Memilih Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar” penegasan istilah sebagai berikut:

#### a) Atribut Produk

Atribut Produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Atribut produk meliputi merek, kemasan, jaminan (garansi), pelayanan dan sebagainya.<sup>14</sup>

#### a) Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>15</sup>

#### b) Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Jakarta: ANDI. 1997, hal 103.

<sup>15</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013), hal 99.

c) Pengetahuan Anggota

Pengetahuan Anggota atau konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.<sup>17</sup>

d) Keputusan

Keputusan adalah pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.<sup>18</sup>

e) Anggota

Orang (badan) yang menjadi bagian atau masuk dalam suatu golongan (perserikatan, dewan, panitia dan sebagainya).<sup>19</sup>

f) Koperasi Syariah

Wadah kemitraan, kerja sama, kekeluargaan, kebersamaan usaha yang sehat, baik dan halal yang sangat terpuji dalam Islam.<sup>20</sup>

2. Penegasan operasional

Penegasan operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul penelitian “Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Anggota Terhadap Keputusan Memilih Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar” penegasan istilah sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005). hal 15.

<sup>17</sup> Ujang Sumarwan. *Perilaku konsumen...*, hal 120

<sup>18</sup> *Ibid...*, hal 289

<sup>19</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <http://kbbi.web.id/anggota>, tgl 04-01-2016

<sup>20</sup> Muhammad. *Lembaga Keuangan Syariah*. (Yogyakarta:Graha Ilmu.2007), hal 93

Atribut produk yang dimaksud adalah unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini produk yang digunakan adalah produk penghimpun dana, yaitu simpanan. Simpanan merupakan penitipan sejumlah barang atau dana ke sebuah lembaga keuangan yang dapat di ambil sewaktu-waktu jika membutuhkan.

Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota. Pelayanan dapat diupayakan dengan meningkatkan kualitas SDM atau kemampuan yang dimiliki pengelola lembaga keuangan syariah baik kualitas fisik maupun kualitas nonfisik dalam memberikan pelayanan.

Pengetahuan anggota merupakan seberapa besar pengetahuan atau informasi yang dimiliki anggota baik itu pengetahuan tentang produk Kopontren, prosedur pembukaan rekening, biaya administrasi, serta penarikan simpanannya.

Sedangkan keputusan merupakan pengambilan keputusan yang dipilih oleh calon anggota sebagai pengguna jasa lembaga keuangan dalam memilih berbagai pilihan yang ditawarkan oleh beberapa lembaga keuangan.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di setiap babnya terdapat sub bab. Terdapat sub bab sebagai perincian dari bab – bab tersebut. Maka sistematika pembahasan skripsinya seperti berikut:

### BAB I                   PENDAHULUAN

Memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini di dalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: a. latar belakang masalah, b. identifikasi dan pembatasan masalah, c. rumusan masalah, d. tujuan penelitian, e. hipotesis penelitian, f. kegunaan penelitian, g. penegasan istilah, serta h. sistematika pembahasan skripsi.

### BAB II                   LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang a. deskripsi teori yang meliputi: 1. atribut produk, 2. kualitas pelayanan, 3. pengetahuan anggota, 4. keputusan, serta 6. Koperasi pondok pesantren, b. penelitian terdahulu, serta c. kerangka konseptual atau kerangka berfikir.

### BAB III                 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang a. rancangan penelitian yang meliputi: 1. pendekatan penelitian dan 2. jenis penelitian, b.

variabel penelitian, c. populasi, sampel dan sampling penelitian, d. kisi-kisi instrumen, e. instrumen penelitian, f. data dan sumber data, g. teknik pengumpulan data, serta h. analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian yang telah diteliti yaitu meliputi: a. deskripsi data, dan b. pengujian hipotesis.

#### BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi pembahasan-pembahasan dari rumusan masalah yang pertama sampai rumusan masalah yang terakhir.

#### BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang a. kesimpulan dan b. saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya pada Kopontren Al-Barkah Wonodadi.