

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
SISA HASIL USAHA KOPERASI TERHADAP  
PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM PEMBIAYAAN SYARI'AH (KSPPS)  
SUMBER MAKMUR SEJAHTERA  
PETEKEYAN TAHUNAN JEPARA**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S 1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun Oleh.

**ANIK ISTIQOMAH**

**131120000859**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA  
JEPARA  
2019**

## HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISA HASIL USAHA  
KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM PEMBIAYAAN SYARI'AH (KSPPS) SUMBER MAKMUR  
SEJAHTERA PETEKEYAN TAHUNAN JEPARA

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan  
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univeritas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Anik Istiqomah  
NIM : 131120000859  
Program Studi : Akuntansi

Disetujui oleh pembimbing



SITI ALIYAH, S.E., M.Si.

NIDN. 0601118802

Tanggal 30 September 2019

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISA HASIL USAHA  
KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM PEMBIAYAAN SYARI'AH (KSPPS) SUMBER MAKMUR  
SEJAHTERA PETEKEYAN TAHUNAN JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan  
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univeritas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Anik Istiqomah  
NIM : 131120000859  
Program Studi : Akuntansi

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari..... tanggal 3 October 2019

Penguji I

Fitri Ella Fauziah S.E., MSi.  
NIDN. 0024058201

Penguji II

Hadi Ismanto S.E., MM.  
NIDN.0629128004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatu Ulama (UNISNU) Jepara



Muchl. Imron, SE, M.M  
NIP. 165080297011

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-I Program Studi Akuntansi merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata I (S-I) dari Universitas Islam Nadlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISA HASIL USAHA KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARI’AH (KSPPS) SUMBER MAKMUR SEJAHTERA PETEKEYAN TAHUNAN JEPARA”**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Siti Aliyah S.E., M.Si.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya *plagiat* dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 30 September 2019



Anik Istiqomah  
131120000859

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO**

“Dia memberikan balasan kepada orang-orang yang berbuat jahat terhadap apa yang telah mereka kerjakan dan memberikan balasan kepada orang-orang yang berbuat baik dengan pahala yang lebih baik (QS Al Najm:31)”

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikah rahmat dan karunia-nya ,Sekripsi ini saya persembahkan untuk:

- 1) Kedua orang tua saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan motivasi untuk saya.(Bapak dan Ibuku)
- 2) Suami dan anak saya yang selalu memberikan semangat untuk saya.(Suamiku)
- 3) Sahabat-sahabat saya yang telah menemani saya untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
- 4) Almamater Universitas Islam Nahdlatul Ulum Jepara (UNISNU)

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya. Sholawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat manusia. Semoga keselamatan juga terlimpah kepada keluarga, para sahabat, alim ulama, serta umat yang tak henti dicintainya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISA HASIL USAHA KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARI’AH (KSPPS) SUMBER MAKMUR SEJAHTERA PETEKEYAN TAHUNAN JEPARA”**

sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan berkat dukungan dari beberapa pihak yang memberikan bimbingan, arahan, saran dan kritik serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Bapak H. Much. Imron, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama
3. Bapak H. Muhammad Ridho, S.E., M.Si selaku ketua program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Dosen Siti Aliyah S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar serta ikhlas dalam memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.

6. Seluruh staff pengajar dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Kedua orang tuaku Bapak, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta do'a yang tiada hentinya kepada penulis.
8. Kakak-kakakku tersayang yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta do'a kepada penulis.
9. Sahabat-sahabatku yang tercinta yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta do'a.
10. Untuk calon imamku yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 terimakasih telah mendukung, memberikan dorongan dan motivasi.
12. Semua pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terimakasih telah membantu dalam proses penulisan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna maka dari itu kritik dan saran diharapkan dapat mebangun penulis untuk kesempurnaan penelitian ini. Apabila dalam penulisan skripsi ini terjadi kekurangan penulis mohon maaf atas keterbatasan pengetahuan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jepara,..... 2019

Penulis

## **ABSTRAK**

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai asas kekeluargaan (UU No. 25 tahun 1992). Di dalam koperasi partisipasi anggota merupakan salah satu penentu keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuan, dengan partisipasi aktif dari anggota, dapat menggerakkan koperasi sesuai dengan dengan yang dicita-citakannya, sehingga mencapai keberhasilan yang baik dari segi usaha.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner langsung oleh sumbernya responden, yaitu: Anggota (KSPP) Sumber Makmur Sejahtera Petekeyan Tahunan Jepara berjumlah 33 responden Pengumpulan data dengan daftar pertanyaan yang diadopsi dari peneliti terdahulu.

Data yang dikumpulkan diolah dengan menggunakan regresi linier berganda serta menggunakan uji asumsi klasik, serta uji statistik t. Hasil analisis dari variabel Kualitas pelayanan (X1) Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Partisipasi anggota sehingga H1 diterima. Variabel Sisa Hasil Usaha (X2) Menunjukkan bahwa Sisa Hasil Usaha berpengaruh positif signifikan terhadap Partisipasi anggota sehingga H2 diterima. Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Sumber Makmur Sejahtera Petekeyan Tahunan Jepara.

Kata kunci: Partisipasi Anggota, Kualitas pelayanan, Sisa Hasil Usaha



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengeertian Koprasi .....	8
2.1.2 Partisisipasi anggota.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2 Syarat pelayanan yang berkualitas.....	13
2.1.3 Dimensi Pelayanan .....	14

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Pentingnya Kualitas Pelayanan .....	16
2.2 Sisa Hasil Usaha .....	17
2.2.1 Perhitungan SHU bagian anggota dapat dilakukan apabila beberapa informasi dasar diketahui sebagai berikut: .....	18
2.2.2 Menurut UU No 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pada bab IX pasal 45 adalah:.....	19
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
2.5 Perumusan Hipotesis .....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi	23
2.5.2 Hubungan Sisa Hasil Usaha dengan Partisipasi Anggota Koperasi	24
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Sisa Hasil Usaha dengan Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.1.1 Variabel dependen .....	27
3.1.2 Variabel Independen .....	28
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.3 Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Pengolahan Data .....	30
3.6 Metode Analisis Data .....	30
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	31
3.6.2 Uji Validitas .....	31
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	31
3.7 Analisis Deskriptif Persentase .....	32
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.8.1 Uji Multikolinearitas.....	32
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas .....	33

3.8.3 Uji Normalitas .....	33
3.8.4 Uji Autokorelasi .....	34
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.10 Pengujian Hipotesis .....	35
3.10.1 Uji Parsial (Uji t) .....	35
3.10.2 Uji Simultan (Uji F).....	36
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Dan Objek Penelitian .....	38
4.2. Analisis Data .....	38
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	38
4.3 Analisis Data.....	41
4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
4.4.4 Pengujian Hipotesis .....	52
4.3. Pembahasan.....	55
4.3.1. Kualitas Pelayanan berengaruh positif Terhadap Partisipasi Anggaran .....	55
4.3.2. Sisa Hasil Usaha berpengaruh Positif Terhadap Partisipasi Anggarn .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Uji Autokorelasi .....	34
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Umur .....	41
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	42
Tabel 4.5 Reliability Statistics.....	43
Tabel 4.6 Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	47
Tabel 4.8 Uji Glajdser .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4.12 Uji Anova.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefesien Determinasi.....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik Histogram.....	45
Gambar 4.2 Uji Normalitas Grafik Probability Plot.....	45
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner .....	62
Lampiran 2 Data Hasil Kuisisioner .....	67
Lampiran 3 Hasil Olahan SPSS.....	70
Lampiran 4 lampiran Tabel R.....	82
Lampiran 5 Tabel DW .....	83
Lampiran 6 Tabel T .....	84
Lampiran 7 Tabel F.....	85