

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN DOSEN PEMULA**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI KSU KENCANA MAKMUR CABANG SUKODADI**

**Tahun Ke 1 dari Rencana 1 Tahun**

**TIM PENGUSUL:**

|                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| <b>SUYITNO, SE., MM</b>         | <b>(0711077303)</b> |
| <b>ERNA NUR AFIZAH S.E., MM</b> | <b>(0719107902)</b> |
| <b>M ILYAS HANAFI</b>           | <b>(1901020007)</b> |

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**

HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN DOSEN PEMULA

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di  
Ksu Kencana Makmur Cabang Sukodadi

Bidang Penelitian : Manajemen

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Suyitno, SE., MM

b. NIDN : 0711077303

c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

d. Program Studi : Manajemen

e. Nomor HP : 081218148511

f. Alamat surel (email) : [suyitnomasdar@gmail.com](mailto:suyitnomasdar@gmail.com)

Anggota Peneliti (1)

a. Nama Lengkap : Erna Nur Faizah, SE., MM

b. NIDN : 0719107902

c. Fakultas/prodi : FEB/S1-Manajemen

Anggota peneliti (2) :

a. Nama : Ilyas Hanafi

b. NIM : 1901020007

c. Fakultas/prodi : S1 Akuntansi

Biaya Penelitian : Rp. 2.750.000,-

Lamongan, 02 September 2020

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi



Hendrix Irawan, SE. M.M.  
NIDN. 0718121902

Ketua Peneliti



Suyitno, SE., MM,  
NIDN 0711077303

Menyetujui  
Ketua LPPM



Abdul Rokhman, S.Kep, Ns. M.Kes.  
NIDN 0720108801

## RINGKASAN

Koperasi serba usaha (KSU) Kencana Makmur (KM) Kantor Cabang Sukodadi merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan anggotanya.

Penelitian ini memuat rumusan masalah sebagai berikut: satu, Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Nasabah KSU KM “kencana makmur” Kantor Cabang Sukodadi? dua Sejauh mana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Nasabah KSU KM Kencana Makmur Kantor Cabang Sukodadi?. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah: satu Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Nasabah KSU KM Kencana Makmur Kantor Cabang Sukodadi. dua Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSU KM Kencana Makmur Kantor Cabang Sukodadi.

Penelitian ini selain dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi, juga dengan pemberian angket (kuesioner) yang di isi langsung oleh nasabah dengan sampel 100 responden. Untuk memudahkan pemecahan masalah, analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji Regresi dan uji Partial ( t ) dengan bantuan SPSS 16.0. Berdasarkan uji t yang dilakukan dan hasil analisis regresi linear 1 yaitu  $Y = 14,968 + -0,279X$  dan berdasarkan hasil dari regresi sederhana yang didapat maka dapat diketahui bahwa Pelayanan mempunyai pengaruh yang sedang terhadap kepuasan anggota KSU KM Kencana Makmur Kantor Cabang Sukodadi.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan anggota

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat, taufiq dan hidayahnya, sehingga penullis dapat menyampaikan proposal penelitian ini dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keuasan Nasabah di KSU (Koperasi Serba Usaha) KM (Kencana Makmur) Kantor Cabang Sukodadi,*” hasil penelitian ini disusun dengan melibatkan banyak pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas kerjasamanya dalam penyusunan hasil penelitian ini, yaitu :

1. Hendrix Irawan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Lamongan, yang telah memberikan persetujuan dan fasilitas kegiatan penelitian melalui LPPM yang terus semakin berkembang.
2. Abdul Rohman, S.Kep. Ns. M.Kep., selaku Ketua LPPM Universitas Muhammadiyah Lamongan yang telah mengkoordinasi dan sebagai penanggung jawab kegiatan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, maka segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Harapan penulis, penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. Akhirnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kesalahan selama penyusunan hasil penelitian ini.

Lamongan, 02 September 2020  
Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| COVER.....   | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....   | viii |
| IDENTITAS DAN URAIAN UMUM.....                                     | ix   |
| RINGKASAN .....  | ix   |
| PRAKATA.....   | x    |
| DAFTAR ISI.....  | iv   |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 2    |
| BAB 2 TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....               | 3    |
| 2.1 Teori dan pengertian sebelumnya .....                          | 3    |
| 2.1.1. Penelitian terdahulu.....                                   | 3    |
| 2.1.2. Pengertian Pelayanan .....                                  | 3    |
| 2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan.....                              | 4    |
| 2.1.4. Pengertian Kepuasan Nasabah/ Anggota.....                   | 4    |
| 2.1.5. Konsep Kepuasan Pelanggan/ Nasabah .....                    | 5    |
| BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....                          | 7    |
| 3.1 Tujuan.....  | 7    |
| 3.2 Manfaat Penelitian.....  | 7    |
| BAB 4 METODE PENELITIAN .....                                      | 8    |
| 4.1 Jenis penelitian dan gambaran populasi (objek) penelitian..... | 8    |
| 4.2 Populasi dan Sampel.....                                       | 8    |
| 4.3 Teknik Pengumpulan Data.....                                   | 8    |
| 4.4 Definisi Operasional Variabel.....                             | 9    |
| 4.5 Teknik Analisis Data.....                                      | 9    |
| BAB 5 HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI .....                          | 10   |
| 5.1 Laporan Hasil Penelitian.....                                  | 10   |
| 5.2 Luaran yang Dicapai .....                                      | 20   |
| BAB 6 RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA .....                             | 21   |
| 6.1 Rencana Tahapan Berikutnya .....                               | 21   |
| BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN .....                                   | 22   |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 23   |
| Lampiran 1. Justifikasi Anggaran Penelitian .....                  | 27   |
| Lampiran 2. Realisasi Anggaran Penelitian Tahap Pertama.....       | 29   |
| Lampiran 2. Realisasi Anggaran Penelitian Tahap Kedua .....        | 321  |
| Lampiran 3. Biodata Ketua dan Anggota .....                        | 334  |

## **GAMBAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 5.1 Jenis kelamin .....                   | 10 |
| Tabel 5.2 Usia Responden .....                  | 11 |
| Tabel 5.3 Pendidikan Terakhir .....             | 11 |
| Tabel 5.4 Data kusioner .....                   | 12 |
| Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas .....             | 16 |
| Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas .....          | 16 |
| Tabel 5.7 Hasil Uji Korelasi Sederhana .....    | 17 |
| Tabel 5.8 Hasil Regresi Sederhana .....         | 18 |
| Tabel 5.9 Status Capaian Penelitian Dasar ..... | 20 |
| Tabel 6. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....     | 21 |

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang, seseorang, atau badan hukum koperasi dengan melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Menurut UU No. 25/1992 koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasai dengan melandaskan kegiatannya pada prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Mengingat pentingnya koperasi bagi kehidupan di masyarakat dan merupakan wujud dari salah satu tujuan pembangunan di bidang perekonomian dan menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, sejahtera, yang merata baik materiel maupun spiritual.

Kinerja sebuah organisasi haruslah mencerminkan peningkatan dari suatu periode keperiode berikutnya. Dengan pengukuran kinerja, manajemen perusahaan dapat memastikan tingkat keberhasilan usaha, memberikan dasar perencanaan strategis dan operasional di masa yang akan datang. Dengan kata lain penilaian kinerja bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan manajemen atas misi yang diembannya. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Pelanggan tidak akan merasa puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada harapannya. Oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan harus didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Mungkin kita sering merasakan puas atau tidak puas dengan sebuah produk yang kita beli. Sebenarnya, perasaan itu muncul ketika kita membandingkan antara yang kita harapkan dengan yang kita rasakan. Jadi, kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, pelanggan kita katakan PUAS (*satisfaction*). Jika yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan kita mengatakan tidak puas (*dissatisfaction*).

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Tantangan-tantangan yang dihadapi tentunya tidak ringan bagi KSU (Koperasi Serba Usaha). Bayangkan saja, sebelum mereka berusaha untuk memenuhi kepuasan para nasabah-nasabahnya, terlebih dahulu harus bekerja keras untuk memahami

dan memberikan informasi yang sangat jelas akan produk-produk yang mereka tawarkan, yang pada akhirnya nasabah memutuskan untuk menggunakan dan membeli jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor terciptanya kepuasan nasabah. Adapun penelitian yang akan dilakukan penulis mengenai **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diteliti berdasarkan latar belakang penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSU kencana Makmur Cabang Sukodadi.
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi.



## BAB 2

### TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.2 Teori dan pengertian sebelumnya

##### 2.1.1. Penelitian terdahulu

Sepanjang pengetahuan penulis, memang sudah banyak sekali studi atau karya ilmiah yang mengkaji tentang kepuasan nasabah, tetapi tetap saja menarik perhatian terutama bagi penulis. Dalam tinjauan pustaka ini penulis mengemukakan hasil- hasil penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, diantaranya adalah :

1. Nur Eka Shohifah (2011), mahasiswa Universitas Islam Lamongan dalam skripsinya yang berjudul ANALISA PROMOSI DAN REALITA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOTEL INDONESIA TUBAN dengan masalah yang hendak dicari dalam penelitian ini adalah pengaruh promosi dan realita pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Indonesia Tuban. Dari hasil penelitiannya tersebut menunjukkan bahwa realita pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Indonesia Tuban.

Perbedaan dengan skripsi ini adalah variabel dari penelitian itu sendiri, penulis mengambil kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah saja, sedangkan skripsi ini mengkaji tentang promosi dan realitas pelayanan.

2. Analisis Kepuasan Nasabah Penghimpun Dana Terhadap Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Perbankan dengan Prinsip Syariah Pada Bank Syariah Mandiri Bandung. Siti Hajar NIM: B1C00121 jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Padjadjaran Bandung 2005. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui penilaian nasabah penghimpun dana terhadap produk, tarif jasa dan kualitas pelayanan perbankan dengan prinsip syariah yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri. Dan Untuk mengetahui besarnya kepuasan yang dirasakan nasabah penghimpun dana atas produk, tarif jasa dan kualitas pelayanan perbankan dengan prinsip syariah pada Bank Syariah Mandiri. Perbedaan dengan skripsi ini adalah variabel dari penelitian itu sendiri, penulis cuma mengambil kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah saja.

##### 2.1.2. Pengertian Pelayanan

Intensitas berskala global menuntut pergeseran dasar dalam dunia bisnis. Misi dasar suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai (*value creation and value adding*) bagi pelanggan. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian, laba lebih merupakan hasil / akibat ketimbang tujuan. Upaya menghasilkan laba melalui penciptaan nilai bisa dilakukan dengan cara:

1. Meningkatkan perolehan pelanggan (*customer acquisition*),
2. Mempekerjakan karyawan yang lebih baik,
3. Memberikan kompensasi yang lebih efektif (*total human reward*) kepada para karyawan,
4. Meningkatkan produktifitas karyawan

5. Memotifasi karyawan untuk menawarkan nilai kepada para pelanggan,
6. Membangun investasi dan struktur kepemilikan yang lebih baik.

Dalam memberikan pelayanan, manusia sangat terkait dengan perasaan dan emosi, oleh karenanya diperlukan suatu sikap atau etika yang terpuji dalam kehidupan profesinya yang diharapkan akan menjadi satu behavior, yaitu suatu penampilan tentang perilaku dan tata cara yang di perlukan dalam usaha jasa perbankan. Karna pada dasarnya manusia itu (terlebih bagi pelanggan) ingin diperhatikan, dihargai, dilayani secara pribadi (bukan secara masal): Pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan adalah aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Konsep dasar pelayanan prima mencakup tiga hal, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*). Bila kita berbicara mengenai layanan pelanggan atau kepuasan pelanggan, kita berbicara mengenai kreativitas. Kreativitas memungkinkan organisasi jasa yang menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis sehari-hari.

### **2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan (*service quality*) sangat tergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia, faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga. Konsep dasar pelayanan prima mencakup tiga hal, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*). Sikap (*attitude*) ialah bagaimana sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan seperti sikap yang baik, ramah, dan penuh simpatik, karena sikap karyawan akan menggambarkan perusahaan (*image*). Karyawan akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Sementara itu konsep perhatian (*attention*), dalam melakukan kegiatan layanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Terakhir adalah konsep tindakan (*action*). Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah “menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual beli.

### **2.1.4. Pengertian Kepuasan Nasabah/ Anggota**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan di mana perkiraan produk sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, pembeli lebih senang.

Kuncinya adalah menyesuaikan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Bila kita berbicara mengenai layanan pelanggan atau kepuasan pelanggan, kita berbicara mengenai kreativitas. Kreativitas memungkinkan organisasi jasa yang menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis sehari-hari.

### **2.1.5. Konsep Kepuasan Pelanggan/ Nasabah**

Kita sering merasa puas atau tidak puas dengan sebuah produk yang kita beli. Sebenarnya, perasaan itu muncul ketika kita membandingkan antara yang kita harapkan dengan yang kita rasakan. Jadi kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, pelanggan kita katakan PUAS (*satisfaction*). Jika yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan kita mengatakan, TIDAK PUAS (*dissatisfaction*). Pada aktivitas pemasaran moderen yang senantiasa terkait dengan tujuan akhir hanya bisa dicapai dengan penguasaan heart share adalah kesetiaan relasi atau konsumen. Namun, seberapa setia seorang pelanggan setelah kita melakukan sebuah strategi pemasaran yang lengkap itu, masih terkait juga dengan seberapa menariknya suatu nilai tambah yang tersedia. Karena pengadaan nilai tambah bersama pengalaman berbelanja menjadi salah satu solusi yang tepat guna dalam konteks mempertahankan kesetiaan para pelanggan.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama pelanggan. Menurut *Scahnaars*, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu. Konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti yang dibeli. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standart-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
5. *Serviceability*, pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual.
6. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

7. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan kariawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering di gunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.

## **BAB 3**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **3.1 Tujuan**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSU Kencana Makmur cabang Sukodadi.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi.

#### **3.2 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Eksplisit**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi :

1. Bagi STIE Muhammadiyah Paciran sebagai literatur untuk kajian bagi para aktivis akademisi untuk bahan kajian keilmuan ekonomi.
2. Untuk pihak pengelola KSU Kencana Makmur dengan diharapkan dapat dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

##### **b. Manfaat Implisit**

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi sarjana S-1 Di Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Paciran Lamongan.

## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Jenis penelitian dan gambaran populasi (objek) penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSU Kencana Makmur cabang Sukodadi. Penelitian ini bersifat kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan menggunakan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang diperoleh diolah menjadi angka-angka selanjutnya diolah menggunakan data statistik. Metode survei yang digunakan adalah metode wawancara dan penyebaran angket.

#### **4.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah Objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). *Sampling* purposive yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Biasanya berdasarkan target yang ingin dicapai. *Snowball* sampling yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar. Namun dalam penelitian ini, peneliti membatasi sampel maksimal 10% dari jumlah nasabah, peneliti menggunakan 100 sampel dari jumlah anggota 1000. Dalam penelitian ini, respondennya adalah anggota yang benar-benar terpilih yang berada di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan.

#### **4.3 Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Pihak-pihak yang diwawancarai oleh penulis antara lain: manajer, karyawan, dan nasabah di kantor KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan.

##### **2. Angket**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. 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. Dokumentasi**

Informasi lain tentang hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, buku dan sebagainya yang diperoleh peneliti adalah dengan dokumentasi, yaitu dokumen yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan, buku-buku, jurnal ilmiah, *website* dan lain-lain yang bersangkutan dengan penelitian tersebut.

#### 4.4 Definisi Operasional Variabel

Dalam memahami konsep-konsep yang terdapat dalam penulisan ini, penulis memberikan batasan secara devinitife. untuk menghindari beberapa penafsiran dalam memahami judul tersebut. Dalam penulisan judul penulis membuat judul Analisis kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi.

1. Kualitas pelayanan: Kualitas adalah tingkat ukur terhadap suatu baarang tertentu. Pelayanan adalah aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.
2. Kepuasan nasabah: Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan di mana perkiraan produk sesuai dengan harapan pembeli

#### 4.5 Teknik Analisis Data

Cara yang digunakan untuk memudahkan dalam menganalisis data, peneliti menggunakan SPSS versi 16. Variabel-variabel yang digunakan akan diukur dengan mempergunakan model, Uji Vailiditas, Uji Reliabilitas, *Korelasi* sederhana dan *Regresi* sederhana dan Uji t, karena hanya terdapat dua variabel .

- a) Rumus *Korelasi* sederhana:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum x \cdot y - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

N = jumlah dara

Y = variabel pertama

X = variabel kedua

- b) Rumus *Regresi* sederhana :

$$Y = a + bx$$

Dimana: Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Nilai konstanta

b = Koefesien arah regresi

- c) Rumus Uji-t :

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah yang diteliti

Adapun langkah-langkah uji-t adalah:

- a. Ho = variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah/ anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi.
- b. Ha = variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah/ anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi.

## BAB 5 HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

### 5.1 Laporan Hasil Penelitian

#### 51.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden perlu disajikan dalam penelitian ini guna untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 3 jenis, yaitu

##### a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui sebagaimana dalam Tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 5.1  
Jenis kelamin

| Jenis kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki     | 59     | 59.00 %    |
| Perempuan     | 41     | 41.00 %    |
| Total         | 100    | 100.00%    |

*Sumber : Data Primer diolah, 2015*

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 59orang dengan presentase 59%, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 41 orang dengan presentase 41%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamonganyang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

##### b. Usia Responden

Deskripsi responden dalam klasifikasi usia, peneliti membaginya dalam lima jenis, diantaranya adalah responden dengan usia dibawah 20 tahun, 21 tahun s/d 25 tahun, 25 tahun s/d 30 tahun, 30 tahun s/d 40 tahun dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun. Adapun deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:



Tabel 5.2  
Usia Responden

| Usia responden | Jumlah     | Presentase % |
|----------------|------------|--------------|
| < = 20 tahun   | 9          | 9,00%        |
| 21-25 tahun    | 13         | 13,00%       |
| 25-30 tahun    | 21         | 21,00%       |
| 30-40 tahun    | 19         | 19,00%       |
| > = 40 tahun   | 38         | 38,00%       |
| <b>Total</b>   | <b>100</b> | <b>100%</b>  |

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Dari Tabel 4.2 di atas terlihat bahwa usia dari responden anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan yang dijadikan sampel, yang usianya kurang dari 20 tahun adalah 9%, artinya ada 9 orang. Yang usianya diantara 21 s/d 25 tahun ada 13 orang yakni sebesar 13%. Yang usianya diantara 25 s/d 30 tahun ada 21 orang, yakni sebesar 21%. Yang usianya diantara 30 s/d 40 tahun ada 19 orang, yakni sebesar 19%. Dan yang usianya diatas 40 tahun ada 38 orang, yakni sebesar 38%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan usianya lebih dari 40 tahun.

#### c. Tingkat Pendidikan

Data tentang deskripsi responden anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan dalam klasifikasi tingkat pendidikan, peneliti membaginya dalam empat kategori, yaitu SD/MI, SMP/MTs., SMA/MA, dan Sarjana. Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3  
Pendidikan Terakhir

| No.          | Pendidikan | Jumlah     | Prosentase (%) |
|--------------|------------|------------|----------------|
| 1            | SD/ MI     | 6          | 6              |
| 2            | SMP/ MTs   | 43         | 43             |
| 3            | SMA/ MA    | 39         | 39             |
| 4            | SARJANA    | 12         | 12             |
| <b>Total</b> |            | <b>100</b> | <b>100 %</b>   |

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan yang menjadi responden Pendidikan SD/MI adalah 6 orang atau 6%. Pendidikan SMP/MTs adalah 43 orang atau 43%. Pendidikan SMA/MA adalah 39 orang atau 39%. Dan Pendidikan Sarjana sebanyak 12 orang atau 12%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan responden anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan adalah SMP/MTs.

### 5.1.2 Hasil perhitungan angket

Rekapitulasi hasil jawaban angket yang telah di isi oleh anggota KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Kantor Cabang Utama Tuban.

Tabel 5.4  
Data kousioner

| NO | $\Sigma X$ | $\Sigma Y$ | $\Sigma X.Y$ | $\Sigma X^2$ | $\Sigma Y^2$ | $(X.Y)^2$ |
|----|------------|------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| 1  | 24         | 22         | 528          | 576          | 484          | 278784    |
| 2  | 23         | 25         | 575          | 529          | 625          | 330625    |
| 3  | 19         | 19         | 361          | 361          | 361          | 130321    |
| 4  | 21         | 22         | 462          | 441          | 484          | 213444    |
| 5  | 20         | 19         | 380          | 400          | 361          | 144400    |
| 6  | 17         | 19         | 323          | 289          | 361          | 104329    |
| 7  | 18         | 18         | 324          | 324          | 324          | 104976    |
| 8  | 18         | 20         | 360          | 324          | 400          | 129600    |
| 9  | 19         | 19         | 361          | 361          | 361          | 130321    |
| 10 | 17         | 17         | 289          | 289          | 289          | 83521     |
| 11 | 18         | 19         | 342          | 324          | 361          | 116964    |
| 12 | 17         | 18         | 306          | 289          | 324          | 93636     |
| 13 | 20         | 18         | 360          | 400          | 324          | 129600    |
| 14 | 19         | 20         | 380          | 361          | 400          | 144400    |
| 15 | 20         | 19         | 380          | 400          | 361          | 144400    |
| 16 | 19         | 20         | 380          | 361          | 400          | 144400    |
| 17 | 20         | 18         | 360          | 400          | 324          | 129600    |
| 18 | 20         | 20         | 400          | 400          | 400          | 160000    |
| 19 | 22         | 19         | 418          | 484          | 361          | 174724    |
| 20 | 18         | 19         | 342          | 324          | 361          | 116964    |
| 21 | 18         | 20         | 360          | 324          | 400          | 129600    |
| 22 | 18         | 19         | 342          | 324          | 361          | 116964    |
| 23 | 21         | 18         | 378          | 441          | 324          | 142884    |
| 24 | 19         | 17         | 323          | 361          | 289          | 104329    |
| 25 | 18         | 19         | 342          | 324          | 361          | 116964    |

|    |    |    |     |     |     |        |
|----|----|----|-----|-----|-----|--------|
| 26 | 20 | 19 | 380 | 400 | 361 | 144400 |
| 27 | 20 | 19 | 380 | 400 | 361 | 144400 |
| 28 | 20 | 20 | 400 | 400 | 400 | 160000 |
| 29 | 23 | 22 | 506 | 529 | 484 | 256036 |
| 30 | 23 | 22 | 506 | 529 | 484 | 256036 |
| 31 | 23 | 24 | 552 | 529 | 576 | 304704 |
| 32 | 22 | 23 | 506 | 484 | 529 | 256036 |
| 33 | 21 | 23 | 483 | 441 | 529 | 233289 |
| 34 | 17 | 18 | 306 | 289 | 324 | 93636  |
| 35 | 23 | 24 | 552 | 529 | 576 | 304704 |
| 36 | 23 | 23 | 529 | 529 | 529 | 279841 |
| 37 | 22 | 24 | 528 | 484 | 576 | 278784 |
| 38 | 22 | 22 | 484 | 484 | 484 | 234256 |
| 39 | 22 | 22 | 484 | 484 | 484 | 234256 |
| 40 | 23 | 24 | 552 | 529 | 576 | 304704 |
| 41 | 22 | 23 | 506 | 484 | 529 | 256036 |
| 42 | 25 | 24 | 600 | 625 | 576 | 360000 |
| 43 | 21 | 23 | 483 | 441 | 529 | 233289 |
| 44 | 25 | 25 | 625 | 625 | 625 | 390625 |
| 45 | 23 | 22 | 506 | 529 | 484 | 256036 |
| 46 | 24 | 22 | 528 | 576 | 484 | 278784 |
| 47 | 24 | 25 | 600 | 576 | 625 | 360000 |
| 48 | 23 | 23 | 529 | 529 | 529 | 279841 |
| 49 | 23 | 21 | 483 | 529 | 441 | 233289 |
| 50 | 23 | 22 | 506 | 529 | 484 | 256036 |
| 51 | 23 | 25 | 575 | 529 | 625 | 330625 |
| 52 | 23 | 23 | 529 | 529 | 529 | 279841 |
| 53 | 23 | 23 | 529 | 529 | 529 | 279841 |
| 54 | 23 | 22 | 506 | 529 | 484 | 256036 |
| 55 | 24 | 23 | 552 | 576 | 529 | 304704 |

|    |    |    |     |     |     |        |
|----|----|----|-----|-----|-----|--------|
| 56 | 23 | 22 | 506 | 529 | 484 | 256036 |
| 57 | 20 | 22 | 440 | 400 | 484 | 193600 |
| 58 | 21 | 22 | 462 | 441 | 484 | 213444 |
| 59 | 19 | 19 | 361 | 361 | 361 | 130321 |
| 60 | 19 | 20 | 380 | 361 | 400 | 144400 |
| 61 | 22 | 18 | 396 | 484 | 324 | 156816 |
| 62 | 19 | 20 | 380 | 361 | 400 | 144400 |
| 63 | 19 | 18 | 342 | 361 | 324 | 116964 |
| 64 | 18 | 17 | 306 | 324 | 289 | 93636  |
| 65 | 19 | 19 | 361 | 361 | 361 | 130321 |
| 66 | 21 | 21 | 441 | 441 | 441 | 194481 |
| 67 | 19 | 19 | 361 | 361 | 361 | 130321 |
| 68 | 19 | 19 | 361 | 361 | 361 | 130321 |
| 69 | 19 | 18 | 342 | 361 | 324 | 116964 |
| 70 | 20 | 18 | 360 | 400 | 324 | 129600 |
| 71 | 20 | 20 | 400 | 400 | 400 | 160000 |
| 72 | 23 | 22 | 506 | 529 | 484 | 256036 |
| 73 | 18 | 19 | 342 | 324 | 361 | 116964 |
| 74 | 18 | 20 | 360 | 324 | 400 | 129600 |
| 75 | 19 | 21 | 399 | 361 | 441 | 159201 |
| 76 | 18 | 18 | 324 | 324 | 324 | 104976 |
| 77 | 19 | 19 | 361 | 361 | 361 | 130321 |
| 78 | 19 | 18 | 342 | 361 | 324 | 116964 |
| 79 | 18 | 18 | 324 | 324 | 324 | 104976 |
| 80 | 19 | 19 | 361 | 361 | 361 | 130321 |
| 81 | 19 | 18 | 342 | 361 | 324 | 116964 |
| 82 | 19 | 21 | 399 | 361 | 441 | 159201 |
| 83 | 21 | 22 | 462 | 441 | 484 | 213444 |
| 84 | 18 | 19 | 342 | 324 | 361 | 116964 |
| 85 | 22 | 22 | 484 | 484 | 484 | 234256 |

|     |      |      |       |       |       |          |
|-----|------|------|-------|-------|-------|----------|
| 86  | 19   | 18   | 342   | 361   | 324   | 116964   |
| 87  | 19   | 22   | 418   | 361   | 484   | 174724   |
| 88  | 20   | 22   | 440   | 400   | 484   | 193600   |
| 89  | 17   | 19   | 323   | 289   | 361   | 104329   |
| 90  | 21   | 22   | 462   | 441   | 484   | 213444   |
| 91  | 18   | 18   | 324   | 324   | 324   | 104976   |
| 92  | 23   | 22   | 506   | 529   | 484   | 256036   |
| 93  | 19   | 20   | 380   | 361   | 400   | 144400   |
| 94  | 19   | 20   | 380   | 361   | 400   | 144400   |
| 95  | 18   | 19   | 342   | 324   | 361   | 116964   |
| 96  | 20   | 18   | 360   | 400   | 324   | 129600   |
| 97  | 21   | 25   | 525   | 441   | 625   | 275625   |
| 98  | 21   | 19   | 399   | 441   | 361   | 159201   |
| 99  | 19   | 17   | 323   | 361   | 289   | 104329   |
| 100 | 20   | 18   | 360   | 400   | 324   | 129600   |
|     | 2037 | 2045 | 42012 | 41927 | 42301 | 18355820 |

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Dari hasil penelitian diatas, dilakukan pengujian data sebagai berikut

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variable. Instrument yang digunakan dalam uji validitas adalah korelasi pearson dengan tingkat signifikan 5%. jika hasil perhitungan  $< 0,05$  maka dinyatakan valid, sedangkan jika hasil perhitungan lebih  $> 0,05$  maka dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian uji validitas dengan menggunakan program SPSS versi 19.0 sebagai berikut:

Tabel 5.5  
Hasil Uji Validitas

| Variabel      | Pertanyaan | Pearson correlation | Signifikan (2-tailed) | Pernyataan |
|---------------|------------|---------------------|-----------------------|------------|
| Pelayanan (X) | Satu       | 0,626**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Dua        | 0,695**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Tiga       | 0,550**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Empat      | 0,720**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Lima       | 0,721**             | 0,000                 | Valid      |
| Kepuasan (Y)  | Enam       | 0,732**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Tujuh      | 0,799**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Delapan    | 0,720**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Sembilan   | 0,698**             | 0,000                 | Valid      |
|               | Sepuluh    | 0,776**             | 0,000                 | Valid      |

Sumber : Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 13, terlihat bahwa semua butir pertanyaan yang mengukur Variabel pelayanan, kepuasan adalah Valid karena dari semua item pertanyaan mempunyai korelasi Pearson dengan tingkat signifikan  $< 0,05$ , sehingga tidak ada item pertanyaan yang dihapus dan semua item pertanyaan dapat digunakan pada pengujian model keseluruhan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner/angket yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi suatu pengukuran dari suatu variabel dapat dikatakan dapat diandalkan apabila memiliki koefisien Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

Tabel 5.6  
Hasil Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,875             | 2          |

Sumber: Data Primer diolah, 2015.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa seluruh Variabel yang digunakan dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih  $> 0,60$ .

### 3. Uji Korelasi Sederhana

Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan maka dilakukan uji korelasi sederhana dengan menggunakan Program SPSS 19.0 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.7  
Hasil Uji Korelasi Sederhana  
**Correlations**

|               |                                      | Pelayanan | Kepuasan |
|---------------|--------------------------------------|-----------|----------|
| Pelayana<br>n | Pearson Correlation                  | 1         | ,779**   |
|               | Sig. (2-tailed)                      |           | ,000     |
|               | Sum of Squares and<br>Cross-products | 433,310   | 355,350  |
|               | Covariance                           | 4,377     | 3,589    |
|               | N                                    | 100       | 100      |
| Kepuasan      | Pearson Correlation                  | ,779**    | 1        |
|               | Sig. (2-tailed)                      | ,000      |          |
|               | Sum of Squares and<br>Cross-products | 355,350   | 480,750  |
|               | Covariance                           | 3,589     | 4,856    |
|               | N                                    | 100       | 100      |

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

Berdasarkan tabel korelasi sederhana diatas dengan menggunakan program SPSS 19.0, maka dapat di peroleh nilai r sebesar 0,779\*\* dengan probabilitas (p) = 0,000 tingkat probabilitas yang diisyaratkan 0,05 berarti probabilitas  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti hipotesa yang mengatakan: “ ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap tingkat kepuasan”. ( $H_a$ ) diterima. Ini berarti bahwa antara pelayanan dan tingkat kepuasan mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Sedangkan berdasarkan hasil koefisiensi determinasi (RSquare) menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,606 yang artinya 61% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan.

#### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the<br>Estimate | Durbin-<br>Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|-------------------------------|-------------------|
| 1     | ,779 <sup>a</sup> | ,606     | ,602              | 1,320                         | 1,843             |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Pelayanan

#### 4. Regresi Sederhana

Untuk menganalisis data dalam penelitian skripsi ini di gunakan analisis regresi sederhana, untuk mengetahui apakah pengaruh yang signifikan antara pelayan terhadap kepuasan anggota. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung persamaan regresi yaitu:

$$Y=a+bX$$

Hasil perhitungan regresi dengan program spss versi 19,0 dan data dalam bentuk logaritma natural diperoleh bahwa:

Tabel 5.8  
Hasil Regresi Sederhana

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)              | 3,745                       | 1,367      |                           | 2,739  | ,007 |
| Pelayanan                 | ,820                        | ,067       | ,779                      | 12,282 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

$$Y = 3,745 + 0,820X$$

Dimana:

Y= variabel kepuasan

X= variabel pelayanan

Nilai 3,745 adalah nilai konstanta (a) berarti bahwa jika tidak ada pelayanan maka tingkat kepuasan mencapai 3,745. Nilai 0,820X merupakan koefisien regresi berarti setiap adanya upaya penambahan 1 untuk pelayanan maka akan mengakibatkan kenaikan kepuasan sebesar 0,820.

Hipotesis

Ho = koefisien regresi tidak signifikan

Ha = koefisien regresi signifikan

Dari perhitungan dengan program SPSS dengan taraf signifikan 0,05 derajat kebebasan (df) n-2 atau 100-2=98, t hitung 12,282 sedangkan t tabel = 1,984467. Maka berdasarkan kriteria pengujian bahwa:

t hitung 12,282 > t tabel 1,984467. Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayan dengan kepuasan.

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diketahui akibat yang akan terjadi pada kepuasan. Dimana, setiap terjadi peningkatan pelayanan sebesar Rp.1 maka akan menyebabkan kepuasan meningkat 0,820, dan jika variabel pelayanan (X) adalah



0 (nol) maka kepuasan anggota adalah 3,745. Persamaan ini hanya digunakan untuk memprediksi kepuasan anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan pada saat pelayanan mengalami perubahan..

## 5. Uji t

a) Ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. Untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang mengatakan “ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan” berikut ini adalah kriteria pengujian yang di gunakan:

Ha diterima : jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Ha ditolak : jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Berdasarkan hasil korelasi antara pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) adalah 0,820, banyaknya N=100. Dengan pengolahan program SPSS Versi 19,0 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 12,282 kemudian  $t_{hitung}$  ini dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada degree of freedom (df) n-2 atau 100-2=98 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984467. Maka berdasarkan kriteria pengujian:  $t_{hitung} 12,282 > t_{tabel} 1,984467$ , dengan demikian Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang mengatakan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota diterima. Ini berarti bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota mempunyai hubungan yang signifikan.

Besar sekali pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. Untuk menguji hipotesis yang mengatakan “besar sekali pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota”, dapat dilihat pada hasil pada nilai koefisien determinasi. Berdasarkan hasil korelasi sederhana, diperoleh nilai r sebesar 0,779\*\* dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang menunjukkan hasil 0,606, yang berarti bawa 61% kepuasan anggota dipengaruhi oleh pelayanan. Jadi berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis yang menyatakan besar sekali pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota ditolak.

## 6. Hasil Penelitian

Ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan suatu perusahaan terutama dalam dunia perbankan. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota besar sekali pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan dapat dilihat dari hasil nilai angka korelasi. Angka korelasi berkisar antara angka -1 sampai +1. Minus berarti hubungan yang negatif, sedangkan plus berarti hubungan yang positif. Adapun angka korelasi nol, menandakan bahwa antara kedua variabel tidak saling berhubungan.

Pedoman untuk memberikan tingkat interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

0,00- 0,199 = sangat rendah

0,20- 0,399 = rendah

- 0,40- 0,599 = sedang
- 0,60- 0,799 = kuat
- 0,80- 1,000 = sangat kuat

Dan berdasarkan hasil korelasi sederhana dengan menggunakan program SPSS Versi 16,0 diatas dapat diperoleh hasil r sebesar 0,779\*\* yang jika dilihat dari tingkat keeratan atau intreprestasi koefesien korelasinya, nilai r tersebut berada pada interval 0,60- 0,799, hal ini menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. Besar sekali pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. Dalam upaya mengidentifikasi berapa besar pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan anggota dapat dilihat dari nilai koefesiensi determinasi. Dari nilai tersebut dapat diperoleh angka R<sup>2</sup> sebesar 0,606 yang artinya pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. 61% kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan dipengaruhi oleh pelayanan, sedangkan 39% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 5.2 Luaran yang Dicapai

Hasil penelitian diterbitkan pada Jurnal Aktsar Sinta 3 yang telah terpublikasi pada 01 Agustus 2020. Adapun target capaian penelitian dasar sebagai berikut:

**Tabel 5.9 Status Capaian Penelitian Dasar**

| No | Jenis Luaran   |                        | Status Indikator Capaian |
|----|--|------------------------|--------------------------|
|    |  |                        | TS <sup>1)</sup>         |
| 1. | Publikasi Ilmiah <sup>2)</sup>                         | Internasional          | -                        |
|    |  | Nasional terakreditasi | <i>Published</i>         |
| 2. | Pemakalah dalam temu ilmiah <sup>3)</sup>              | Internasional          | -                        |
|    |  | Nasional               | -                        |
| 3. | <i>Invited speaker</i> dalam temu ilmiah <sup>4)</sup> | Internasional          | -                        |
|    |  | Nasional               | -                        |
| 4. | <i>Visiting Lecturer</i> <sup>5)</sup>                 | Internasional          | -                        |
| 5. | Hak Kekayaan Intelektual <sup>6)</sup>                 | Paten                  | -                        |
|    |  | Paten sederhana        | -                        |
|    |  | Hak cipta              | -                        |
|    |  | Merek dagang           | -                        |
|    |  | Rahasia dagang         | -                        |
| 6. | Buku Ajar (ISBN) <sup>8)</sup>                         |                        | -                        |
| 7. | Laporan Penelitian                                     |                        | Repositori               |

**BAB 6**  
**RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA**

**6.1 Rencana Tahapan Berikutnya**

Penelitian ini telah berlangsung pada Februari-Mei 2023, dan Tahap berikutnya akan dilaksanakan sesuai dengan tabel di bawah ini.

**Tabel 6. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian**

| No | Jenis Kegiatan   | Tahun ke-1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|----|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
|    |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1  | Pengumuman Pengusulan Proposal                         |            | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 2  | Penerimaan Pengusulan                                  |            | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 3  | Rapat Tim Pengusul                                     |            | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 4  | Survei Pendahuluan dan Pengurusan Perizinan Penelitian |            | ■ |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 5  | Pengumpulan data penelitian                            |            |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |    |    |    |
| 6  | Analisis data dan penyusunan hasil penelitian          |            |   |   |   | ■ | ■ | ■ |   |   |    |    |    |
| 7  | Laporan Kemajuan Penelitian                            |            |   |   |   |   |   |   | ■ |   |    |    |    |
| 8  | Penyempurnaan laporan hasil penelitian                 |            |   |   |   |   |   |   |   | ■ |    |    |    |
| 9  | Laporan akhir/monitoring Ke-II                         |            |   |   |   |   |   |   |   |   | ■  |    |    |
| 10 | Perbaikan laporan akhir dari monitoring ke-II          |            |   |   |   |   |   |   |   |   | ■  | ■  |    |
| 11 | Unggah Laporan akhir                                   |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ■  |    |
| 12 | Publikasi Luaran                                       |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ■  |    |

Keterangan:

■ : Sudah terealisasi

## **BAB 7**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab IV yang diselesaikan menurut metode penelitian yang telah di uraikan sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota adalah kuat. Berdasarkan dari hasil analisis korelasi sederhana diperoleh nilai  $r$  sebesar 0,779. Jika dilihat dari keeratan hubungan, nilai  $r$  tersebut berada pada interval 0,60- 0,799. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tingkat signifikannya kuat.
2. Dari hasil analisis regresi sederhana diperoleh nilai koefisiensi determinasi sebesar 0,606 yang artinya pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan anggota KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan. 61% kepuasan anggota di KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan dipengaruhi oleh pelayanan, sedangkan 39% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### **7.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan dalam penelitian ini, saran-saran yang mungkin berguna bagi pihak pimpinan KSU Kencana Makmur Cabang Sukodadi Lamongan dan penelitian lebih lanjut.

1. Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah supaya dipertahankan dan lebih ditingkatkan kualitas pelayanan hal tersebut berkolerasi positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Agar kinerja karyawan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan terhadap nasabah karena merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Agar kualitas hubungan antara nasabah dan karyawan dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan.

#### **7.3 Keterbatasan**

Dari adanya penelitian ini maka peneliti merekomendasikan bahwa:

1. Bagi pengelola KSU hendaknya bekerja dengan disiplin dan meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal dan memiliki responsibility pada tiap jabatan-jabatan yang diduduki masing-masing, agar proses kinerja KSU dapat berjalan sesuai prosedur.
2. Bagi manajer KSU hendaknya selalu meluangkan waktunya untuk memberikan perhatian terhadap sarana dan prasarana KSU yang belum memadai dan yang dianggap perlu.
3. Bagi nasabah KSU baik yang melakukan simpanan maupun pembiayaan harap selalu memaklumi kekurangan yang ada pada KSU “Kencana Makmur” Cabang Sukodadi, dan diharapkan agar selalu mendukung perkembangan serta memelihara keberlangsungan hidup KSU sebagai sarana ibadah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyaruddin, M., Marlina, E., Azmi, Z., Putri, A. A., Anriv, D. H., Bidin, I., Agus, A., & Lawita, N. F. (2017). Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan mesjid di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI*, 1(1), 7–12. <https://doi.org/10.37859/jpumri.v1i1.27>
- Alam, S., & Alam, R. (2019). Akuntabilitas pengelolaan keuangan Masjid butuh komitmen dan kompetensi pengelola. *EQUITY: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 17(2), 54–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.37086/equity.v14i2.81>
- Amir, A., & Nuhung, M. (2018). Konsistensi, akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan Masjid Al Markas Al-Islami berdasarkan PSAK 109. *Jurnal Ar-Ribh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 1–17. <https://doi.org/10.26618/jei.v1i2.2558>
- Andarsari, P. R. (2017). Laporan keuangan organisasi nirlaba (lembaga masjid). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 1(2), 143–152. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v1i2.12>
- Boseke, M. M. (2021). Pengelolaan dana desa dalam pemberdayaan masyarakat di desa tumaratas satu Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(4), 1–14.
- BPS. (2019). *No Title*. Badan Pusat Statistik. <https://lamongankab.bps.go.id/indicator/108/202/1/penduduk-menurut-agama.html>
- Dewi, D. E., & Adi, P. H. (2019). Transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat dalam pengelolaan keuangan dana desa (Studi Kasus Desa Candirejo Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02), 287–299. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.595>
- Endang. (2017). Penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan Masjid Jami an-Nur Sekayu. *Jurnal ACSY Politeknik Sekayu*, 6(1), 41–56.
- Fachruddin, F., Pahlevi, M. R., Ismail, M., & Rasywir, E. (2020). Pengujian implementasi sistem pengelolaan keuangan masjid berbasis web dan android. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 22(2), 124–131. <https://doi.org/10.31294/p.v22i2.8908>
- Fahmi, R. A. (2018). Manajemen keuangan masjid di Kota Yogyakarta. *Al-Tijary Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 69. <https://doi.org/10.21093/at.v3i1.1058>
- Haryanti, S., & Kaubab, M. E. (2019). Analisis transparansi dan akuntabilitas keuangan Masjid di Wonosobo (studi empiris pada Masjid yang terdaftar di Kemenag Kabupaten Wonosobo Tahun 2019). *Journal of Economic, Business and Engineering*, 1(1), 140–149. <https://doi.org/https://doi.org/10.32500/jebe.v1i1.883>
- Karimah, H., & Baehaqi, A. (2022). Akuntabilitas dan transparansi manajemen keuangan Masjid Agung Al Barkah Kota Bekasi. *JIAI (Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia)*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.32528/jiai.v7i1.6898>

- Kurniasari, W. (2011). Transparansi pengelolaan masjid dengan laporan keuangan berdasarkan pernyataan standar akuntansi keuangan (PSAK 45). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 135. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v2i1.135-152>
- Locke, E. A. (1978). The ubiquity of the technique of goal setting in theories of and approaches to employee motivation. *Academy of Management Review*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/amr.1978.4305786>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). New directions in goal-setting theory. *Current Directions in Psychological Science*, 15(5), 265–268. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2006.00449.x>
- Lunenburg, F. C. (2011). Goal-setting theory of motivation. *International Journal of Management, Business and Administration*, 15(1), 1–6.
- Mahardika, M., Prasetyo, A., & Amalia, F. A. (2022). Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan Masjid. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 13(2), 135–147. <https://doi.org/10.18860/em.v13i2.15479>
- Maulana, A. F., & Ridwan, R. (2020). Akuntabilitas dan transparansi pelaporan keuangan masjid (studi empiris: Masjid Jami' Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 5(2), 270–277. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v5i2.15589>
- Mulyandani, V. C., & Supriatna, I. (2021). Rancangan sistem akuntansi pokok lembaga pengelola Masjid untuk akuntabilitas pengelolaan keuangan Masjid (studi kasus DKM At-Taqwa KPAD dan Luqmanul Hakim POLBAN). *ProBank: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 1(1), 14–33. <https://doi.org/10.36587/probank.v6i1.841>
- Nurfaizah, N., Faizah, A. N., & Sholihati, Z. I. (2021). Pelatihan pengelolaan keuangan masjid untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dana masjid. *Jurnal Pengabdian Mitra Masyarakat (JPMM)*, 3(1), 10–17. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35671/jpmm.v3i1.1224>
- Overman, S., & Schillemans, T. (2022). Toward a public administration theory of felt accountability. *Public Administration Review*, 82(1), 12–22. <https://doi.org/10.1111/puar.13417>
- Pradesyah, R., Susanti, D. A., & Rahman, A. (2021). Analisis manajemen keuangan masjid. *Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat*, 4(2), 154–168. <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/ma.4.2.153-170>
- Puriyanti, T., & Mukhibad, H. (2020). Faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas laba. *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah*, 4(1), 109–125. <https://doi.org/10.21009/japa.0201.07>
- Rahayu, L. S. (2021). *Seluruh hibah Rp 130 M untuk Masjid Sriwijaya ludes jadi kerugian negara*. Detiknews.com.
- Rahayu, R. A. (2014). Tranparansi dan akuntabilitas pelaporan keuangan Masjid Agung Al-Akbar Surabaya. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 631–638.

<https://doi.org/10.22219/jrak.v4i2.4948>

- Ramli, A. (2023). *Berkas perkara tiga tersangka kasus dugaan korupsi Masjid Asrama Haji Kemenag Babel masuk tahap dua*. Bangka.Tribunnews.Com. <https://bangka.tribunnews.com/2023/01/03/berkas-perkara-tiga-tersangka-kasus-dugaan-korupsi-masjid-asrama-haji-kemenag-babel-masuk-tahap-dua>
- Rini, R. (2019). Pengelolaan keuangan masjid di Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 6(2), 109–126. <https://doi.org/10.35836/jakis.v6i2.1>
- Saifullah. (2023). *KPK sebut ayah Merin terima uang gratifikasi di Kawasan Masjid Raya Baiturrahman*. Ajnn.net.
- Saputra, A. (2023). *Berapa jumlah masjid dan mushala di Indonesia? ini datanya*. Republika.co.id.
- Saputra, Z. (2022). *Dugaan korupsi dana hibah pembangunan Masjid di Lamongan dilaporkan ke polisi*. Jatimnet.com.
- Sari, M., Mintarti, S., & Fitria, Y. (2018). Akuntabilitas pengelolaan keuangan organisasi keagamaan. *Kinerja*, 15(2), 45. <https://doi.org/10.29264/jkin.v15i2.4029>
- Setiawan, R. A., Ramashar, W., Puji, D., & Sari, P. (2022). Nilai budaya adat basandi syarak-syarak basandi Kitabullah dalam mewujudkan integrasi akuntabilitas dan transparansi sebagai pertanggungjawaban pengelolaan keuangan Masjid. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2535–2549. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/3307>
- Simanjuntak, D. A., & Januarsi, Y. (2011). Akuntabilitas dan pengelolaan keuangan di Masjid. *Simposium Nasional Akuntansi XIV Aceh 2011, Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Banda Aceh*.
- Siskawati, E., Ferdawati, & Surya, F. (2016). Bagaimana masjid dan masyarakat saling memakmurkan? pemaknaan akuntabilitas masjid. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 7(1), 70–80. <https://doi.org/10.18202/jamal.2016.04.7006>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Pelaksanaan alokasi dana desa terhadap manajemen keuangan desa dalam meningkatkan efektivitas program desa sejahtera mandiri di Desa Cihambulu Kecamatan Paburuan Kabupaten Subang. *Jurnal Sekuritas*, 3(1), 277–288.
- Supawanhar, S., Askani, A., Charolina, O., Ditasman, D., & Hartono, R. (2022). Akuntabilitas dan transparansi keuangan Masjid melalui pelatihan administrasi keuangan Masjid Al-Muttaqin Kota Bengkulu. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Raflesia*, 5(1), 817–823. <https://doi.org/10.36085/jpmb.v5i1.3147>
- Suratman, S., Yulianti, Y., & Wahdi, N. (2019). Pendampingan penyusunan aplikasi laporan keuangan Masjid yang akuntabel sesuai PSAK 45. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 3(2), 139–147. <https://doi.org/10.31764/jmm.v0i0.1158>
- Syukur, M. (2023). *Jaksa beri sinyal penetapan tersangka korupsi Masjid di Pekanbaru*.

Liputan6.com.

Ula, I. D., Halim, M., & Nastiti, A. S. (2021). Penerapan ISAK 35 pada Masjid Baitul Hidayah Puger Jember. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 4(2), 152–162. <https://doi.org/10.47080/progress.v4i2.1286>



**Lampiran 1. Justifikasi Anggaran Penelitian**

| <b>1. Bahan Habis Pakai</b> |  |                  |                          |                                       |
|-----------------------------|--|------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| <b>Material</b>             | <b>Justifikasi</b>                                   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> |
|                             |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                 |
| Bahan                       | Biaya cetak  | 2 Bendel         | 30.000                   | 60.000                                |
| Bahan                       | Kertas A4 (ATK)                                      | 1 Rim            | 60.000                   | 60.000                                |
| Bahan                       | Kuitansi (ATK)                                       | 2 Buah           | 5.000                    | 10.000                                |
| Bahan                       | Map Kertas (ATK)                                     | 1 Pack           | 30.000                   | 30.000                                |
| Bahan                       | Amplop (ATK)   | 1 Box            | 12.000                   | 12.000                                |
| Bahan                       | Materai 10 Ribu (ATK)                                | 4 Buah           | 12.000                   | 48.000                                |
| Bahan                       | Paket data internet (2 anggota)                      | 2 Paket          | 40.000                   | 80.000                                |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>       |  |                  |                          | <b>300.000</b>                        |
| <b>2. Pengumpulan Data</b>  |  |                  |                          |                                       |
| <b>Material</b>             | <b>Justifikasi</b>                                   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> |
|                             |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                 |
| Pengumpulan Data            | HR Pembantu Peneliti (HR Mahasiswa Pengumpulan Data) | 2 orang          | 200.000                  | 400.000                               |
| Pengumpulan Data            | FGD Persiapan Penelitian                             | 4 Paket          | 70.000                   | 280.000                               |
| Pengumpulan Data            | Uang Harian Rapat didalam Kantor (HR Lembur)         | 2 orang          | 160.000                  | 320.000                               |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>       |  |                  |                          | <b>1.000.000</b>                      |
| <b>3. Analisa Data</b>      |  |                  |                          |                                       |
| <b>Material</b>             | <b>Justifikasi</b>                                   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> |

|   |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                 |
|---|--|------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| Analisis Data   | Biaya Analisis Data (Pengolahan Data/ Reduksi Data)                            | 2 Paket          | 125.000                  | 250.000                               |
| Analisis Data   | Honorarium Pengolah Data (Biaya olah data— HR Mahasiswa untuk konfirmasi data) | 2 Paket          | 125.000                  | 250.000                               |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                                   |  |                  |                          | <b>500.000</b>                        |
| <b>4. Pelaporan, Luaran Wajib, Luaran Tambahan</b>      |  |                  |                          |                                       |
| <b>Material</b>   | <b>Justifikasi</b>   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> |
|   |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                 |
| Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan            | Biaya Publikasi Sinta 3  | 1 Artikel        | 550.000                  | 700.000                               |
| Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan            | Jasa penerjemah artikel ke Bahasa Inggris                                      | 1 Artikel        | 150.000                  | 250.000                               |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                                   |  |                  |                          | <b>950.000</b>                        |
| <b>TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN SETIAP TAHUN (Rp)</b> |  |                  |                          | <b>2.750.000</b>                      |
| <b>TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN SELURUHNYA (Rp)</b>   |  |                  |                          | <b>2.750.000</b>                      |

## Lampiran 2. Realisasi Anggaran Penelitian Tahap Pertama

Dana yang masuk pada termin 1 senilai Rp. 1.500.000,-

| <b>1. Bahan Habis Pakai</b> |  |                  |                          |   |                       |
|-----------------------------|--|------------------|--------------------------|---|-----------------------|
| <b>Material</b>             | <b>Justifikasi</b>                                   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|                             |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Bahan                       | Biaya cetak  | 2 Bendel         | 30.000                   | 60.000                                    | 60.000                |
| Bahan                       | Kertas A4 (ATK)                                      | 1 Rim            | 60.000                   | 60.000                                    | 60.000                |
| Bahan                       | Kuitansi (ATK)                                       | 2 Buah           | 5.000                    | 10.000                                    | 10.000                |
| Bahan                       | Map Kertas (ATK)                                     | 1 Pack           | 30.000                   | 30.000                                    | 30.000                |
| Bahan                       | Amplop (ATK)   | 1 Box            | 12.000                   | 12.000                                    | 12.000                |
| Bahan                       | Materai 10 Ribu (ATK)                                | 4 Buah           | 12.000                   | 48.000                                    | 48.000                |
| Bahan                       | Paket data internet (2 anggota)                      | 2 Paket          | 40.000                   | 80.000                                    | 80.000                |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>       |  |                  |                          | <b>300.000</b>                            | <b>300.000</b>        |
| <b>2. Pengumpulan Data</b>  |  |                  |                          |   |                       |
| <b>Material</b>             | <b>Justifikasi</b>                                   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|                             |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Pengumpulan Data            | HR Pembantu Peneliti (HR Mahasiswa Pengumpulan Data) | 2 orang          | 200.000                  | 400.000                                   | 400.000               |
| Pengumpulan Data            | FGD Persiapan Penelitian                             | 4 Paket          | 70.000                   | 280.000                                   | 280.000               |
| Pengumpulan Data            | Uang Harian Rapat didalam Kantor (HR Lembur)         | 2 orang          | 160.000                  | 320.000                                   | 320.000               |

| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                                   |   |                  |                          | <b>1.000.000</b>                          | <b>1.000.000</b>      |
|---|---|------------------|--------------------------|---|-----------------------|
| <b>3. Analisa Data</b>                                  |   |                  |                          |   |                       |
| <b>Material</b>   | <b>Justifikasi</b>  | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|   |   |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Analisis Data   | Biaya Analisis Data (Pengolahan Data/ Reduksi Data)                           | 2 Paket          | 125.000                  | 250.000                                   | 200.000               |
| Analisis Data   | Honorarium Pengolah Data (Biaya olah data—HR Mahasiswa untuk konfirmasi data) | 2 Paket          | 125.000                  | 250.000                                   | 0                     |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                                   |   |                  |                          | <b>500.000</b>                            | <b>200.000</b>        |
| <b>4. Pelaporan, Luaran Wajib, Luaran Tambahan</b>      |   |                  |                          |   |                       |
| <b>Material</b>   | <b>Justifikasi</b>  | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|   |   |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan            | Biaya Publikasi Sinta 3   | 1 Artikel        | 550.000                  | 700.000                                   | 0                     |
| Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan            | Jasa penerjemah artikel ke Bahasa Inggris                                     | 1 Artikel        | 150.000                  | 250.000                                   | 0                     |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                                   |   |                  |                          | <b>950.000</b>                            | <b>0</b>              |
| <b>TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN SETIAP TAHUN (Rp)</b> |   |                  |                          | <b>2.750.000</b>                          | <b>2.750.000</b>      |

|  |                  |                    |
|--|------------------|--------------------|
| <b>TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN<br/>SELURUHNYA (Rp)</b>                | <b>2.750.000</b> | <b>(1.500.000)</b> |
| <b>SELISIH DANA YANG DIBUTUHKAN (KEKURANGAN DANA DI<br/>TERMIN KE 2)</b> |                  | <b>1.250.000</b>   |

**Lampiran 2. Realisasi Anggaran Penelitian Tahap Kedua**

Dana yang masuk pada termin 2 senilai Rp. 1.000.000,-

| <b>1. Bahan Habis Pakai</b> |  |                  |                          |   |                       |
|-----------------------------|--|------------------|--------------------------|---|-----------------------|
| <b>Material</b>             | <b>Justifikasi</b>                                   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|                             |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Bahan                       | Biaya cetak  | 2 Bendel         | 30.000                   | 60.000                                    | 60.000                |
| Bahan                       | Kertas A4 (ATK)                                      | 1 Rim            | 60.000                   | 60.000                                    | 60.000                |
| Bahan                       | Kuitansi (ATK)                                       | 2 Buah           | 5.000                    | 10.000                                    | 10.000                |
| Bahan                       | Map Kertas (ATK)                                     | 1 Pack           | 30.000                   | 30.000                                    | 30.000                |
| Bahan                       | Amplop (ATK)   | 1 Box            | 12.000                   | 12.000                                    | 12.000                |
| Bahan                       | Materai 10 Ribu (ATK)                                | 4 Buah           | 12.000                   | 48.000                                    | 48.000                |
| Bahan                       | Paket data internet (2 anggota)                      | 2 Paket          | 40.000                   | 80.000                                    | 80.000                |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>       |  |                  |                          | <b>300.000</b>                            | <b>300.000</b>        |
| <b>2. Pengumpulan Data</b>  |  |                  |                          |   |                       |
| <b>Material</b>             | <b>Justifikasi</b>                                   | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|                             |  |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Pengumpulan Data            | HR Pembantu Peneliti (HR Mahasiswa Pengumpulan Data) | 2 orang          | 200.000                  | 400.000                                   | 400.000               |
| Pengumpulan Data            | FGD Persiapan Penelitian                             | 4 Paket          | 70.000                   | 280.000                                   | 280.000               |
| Pengumpulan Data            | Uang Harian Rapat didalam Kantor (HR Lembur)         | 2 orang          | 160.000                  | 320.000                                   | 320.000               |

| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                              |   |                  |                          | <b>1.000.000</b>                          | <b>1.000.000</b>      |
|--|---|------------------|--------------------------|---|-----------------------|
| <b>3. Analisa Data</b>                             |   |                  |                          |   |                       |
| <b>Material</b>                                    | <b>Justifikasi</b>  | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|  |   |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Analisis Data                                      | Biaya Analisis Data (Pengolahan Data/ Reduksi Data)                           | 2 Paket          | 125.000                  | 250.000                                   | 250.000               |
| Analisis Data                                      | Honorarium Pengolah Data (Biaya olah data—HR Mahasiswa untuk konfirmasi data) | 2 Paket          | 125.000                  | 250.000                                   | 250.000               |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                              |   |                  |                          | <b>500.000</b>                            | <b>500.000</b>        |
| <b>4. Pelaporan, Luaran Wajib, Luaran Tambahan</b> |   |                  |                          |   |                       |
| <b>Material</b>                                    | <b>Justifikasi</b>  | <b>Kuantitas</b> | <b>Harga Satuan (Rp)</b> | <b>RAB Harga Peralatan Penunjang (Rp)</b> | <b>Realisasi</b>      |
|  |   |                  |                          | <b>Tahun Sekarang</b>                     | <b>Tahun Sekarang</b> |
| Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan       | Biaya Publikasi Sinta 3   | 1 Artikel        | 700.000                  | 700.000                                   | 700.000               |
| Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan       | Jasa penerjemah artikel ke Bahasa Inggris                                     | 1 Artikel        | 250.000                  | 250.000                                   | 250.000               |
| <b>SUB TOTAL (Rp)</b>                              |   |                  |                          | <b>950.000</b>                            | <b>950.000</b>        |
| <b>TOTAL ANGGARAN YANG DIPERLUKAN (Rp)</b>         |   |                  |                          | <b>2.750.000</b>                          | <b>2.750.000</b>      |

### Lampiran 3. Biodata Ketua dan Anggota

#### A. Identitas Diri (Ketua Pengusul)

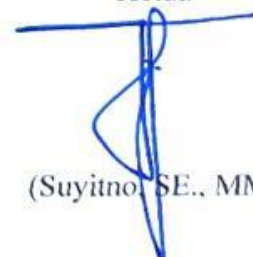
|    |                               |   |
|----|-------------------------------|---|
| 1  | Nama Lengkap (dengan gelar)   | Suyitno, SE., MM  |
| 2  | Jenis Kelamin                 | L   |
| 3  | Jabatan Fungsional            | -   |
| 4  | NIP/NIK                       | 19951213 202202 227   |
| 5  | NIDN                          | 0711077303  |
| 6  | Tempat dan Tanggal Lahir      | Lamongan, 13 Desember 1975  |
| 7  | E-mail                        | <a href="mailto:suyitnomasdar@gmail.com">suyitnomasdar@gmail.com</a>  |
| 8  | Nomor Telepon/HP              | 081218148511  |
| 9  | Alamat Kantor                 | Jl. Raya Plalangan, Plosowahyu, Lamongan  |
| 10 | Nomor Telepon/Fax             | 0322-322356   |
| 11 | Lulusan yang Telah Dihasilkan | S-1=...orang; S-2=...orang; S-3=...orang  |
| 12 | Mata Kuliah yang Diampu       | Manajemen Operasional<br>Pengantar Manajemen<br>Pemasaran<br>Perilaku organisasi<br>Analisa Investasi dan Manajemen Portofolio<br>Teori Ekonomi Makro<br>Manajemen Keuangan I<br>Bisnis Internasional |

#### B. Riwayat Pendidikan

|                                  | S-1   | S-2  | S-3 |
|----------------------------------|---|--|-----|
| Nama Perguruan Tinggi            | STIE<br>Muhammadiyah<br>Paciran Lamongan                          | Universitas Wijaya Kusuma<br>Surabaya  |     |
| Bidang Ilmu                      | Manajemen   | Magister Manajemen   |     |
| Tahun Masuk-Lulus                | 1989-1994   | 1995-1998  |     |
| Judul<br>Skripsi/Tesis/Disertasi | Strategi manajemen modal kerja terhadap profitabilitas perusahaan | Analisis kebijakan manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan permohonan SIM |     |

Lamongan, 2 September 2020

Ketua



(Suyitno, SE., MM)



**A. Identitas Diri (Anggota 1)**

|    |                               |  |
|----|-------------------------------|--|
| 1  | Nama Lengkap (dengan gelar)   | Erna Nur Faizah, SE., MM                                     |
| 2  | Jenis Kelamin                 | P  |
| 3  | Jabatan Fungsional            | -  |
| 4  | NIP/NIK                       | 19940310 201912 126  |
| 5  | NIDN                          | 0710039402   |
| 6  | Tempat dan Tanggal Lahir      | Lamongan, 10 Maret 1979                                      |
| 7  | E-mail                        | <a href="mailto:Ernanur22@gmail.com">Ernanur22@gmail.com</a> |
| 8  | Nomor Telepon/HP              | 082223078964   |
| 9  | Alamat Kantor                 | Jl. Raya Plalangan, Plosowahyu, Lamongan                     |
| 10 | Nomor Telepon/Fax             | 0322-322356  |
| 11 | Lulusan yang Telah Dihasilkan | S-1=...orang; S-2=...orang; S-3=...orang                     |
| 12 | Mata Kuliah yang Diampu       | Manajemen Keuangan 1   |
|    |                               | Pengantar Bisnis   |
|    |                               | Penganggaran Perusahaan                                      |
|    |                               | Perekonomian Indonesia                                       |
|    |                               | Manajemen Investasi  |
|    |                               | Manajemen Keuangan Internasional                             |

**B. Riwayat Pendidikan**

|                               | S-1  | S-2  |
|-------------------------------|--|--|
| Nama Perguruan Tinggi         | STIE Ahmad Dahlan<br>Lamongan  | Universitas Wijaya Kusuma<br>Surabaya                      |
| Bidang Ilmu                   | Manajemen  | Manajemen  |
| Tahun Masuk-Lulus             | 1993-1998  | 1999-2002  |
| Judul Skripsi/Tesis/Disertasi | Pengaruh Kualitas Produk, harga dan promosi terhadap tingkat penjualan | Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan |

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penugasan penelitian dosen pemula tahun 2023.

Lamongan, 2 September 2020  
Anggota



(Erna Nur Faizah, SE., MM)

#### A. Identitas Diri (Anggota 2)

|   |               |                                   |
|---|---------------|-----------------------------------|
| 1 | Nama Lengkap  | M Ilmyas Hnafi                    |
| 2 | Jenis Kelamin | Laki-Laki                         |
| 3 | NIM           | 1901020007                        |
| 4 | Instansi      | Universitas Muhammadiyah Lamongan |

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Lamongan, 2 September 2020

Anggota Pengusul



(M ilyas Hanafi)







