



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
CUSTOMER TRUST TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM  
MENGUNAKAN JASA KSPPS KOSSUMA CITA MANDIRI  
SUKOHARJO DI ERA COVID-19**

**DISUSUN OLEH :**  
**HUSNA MUJADDIDAH**  
**4417020033**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2021**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
*CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM  
MENGUNAKAN JASA KSPPS KOSSUMA CITA MANDIRI  
SUKOHARJO DI ERA COVID-19**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan  
Pada Program Studi Sarjan Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**DISUSUN OLEH :  
HUSNA MUJADDIDAH**

**4417020033**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2021**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi Terapan ini adalah hasil karya saya sendiri bukan plagiat karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi Terapan ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Husna Mujaddidah

NIM : 4417020033

Tanda Tangan :



Tanggal : 26 Agustus 2021

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Husna Mujaddidah

NIM : 44170200

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Trust* terhadap Keputusan Anggota dalam Menggunakan Jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo Di Era COVID-19

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji : Agus Buntoro, S.E.,M.M.

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

Ketua Jurusan Akuntansi



D. Sabar Warsini, S.E., M.M.  
NIP. 196404151990032002



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Husna Mujaddidah  
Nomor Induk Mahasiswa : 4417020033  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Trust* terhadap Keputusan Anggota dalam Menggunakan Jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo di Era COVID-19

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.  
NIP. 196206081991032001

Ady Arman, S.Pd., M.KI  
NIP. 198004082015041001

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Ida Syafrida, S.E., M.Si.  
NIP: 197602042005012001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilahirabil'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat, nikmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Customer Trust terhadap Keputusan Anggota dalam Menggunakan Jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo di Era COVID-19” Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Program Diploma IV Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi terapan ini penulis mendapatkan banyak arahan, masukan, bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.sc.H.Zainal Nur Arifin,Dipl-Ing.HTL.,M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi terapan ini. Terima Kasih atas kemudahan, didikan, saran/solusi serta ilmu yang diberikan kepada penulis.
5. Bapak Ady Arman, S.Pd., M.KI selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi terapan ini. Terima Kasih atas kemudahan, didikan, saran/solusi serta ilmu yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Staff Pengajar dan Staff Administrasi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu dijenjang perkuliahan.
7. Kedua orang tua yang saya cintai dan sayangi Ibu Eko S W dan Bapak M Kamal yang selama ini selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa-doa yang tak pernah putus sehingga dapat diselesaikannya skripsi terapan ini.
8. Saudara tersayang, Kakak Faruq, Adik Hikmah, Fatih, dan Fahmi yang selalu memberi doa, pengertian dan semangat kepada penulis.
9. Tursina, Fifi, Chiella, Dela, dan Fajar yang selalu menyemangati, memberi saran, serta bantuan selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
10. Teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah 2017 yang telah berjuang bersama selama 4 tahun.
11. Rahma, Khairunnisa, Nur, Vinny, Amanda, Nabila, Icha, Putri, Fayza, Indah dan masih banyak lagi teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan hiburan dalam proses pengerjaan skripsi terapan ini.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

12. Ibu Tesiyem, S.E. selaku manajer KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber wawancara, memberi saran, dan membantu proses pengumpulan data responden.
13. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner dan pihak-pihak lainnya yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bogor, 30 Agustus 2021

  
Penulis



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Husna Mujaddidah  
NIM : 4417020033  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Customer Trust terhadap Keputusan Anggota dalam Menggunakan Jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo di Era COVID-19” Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal :

Yang menyatakan

Husna Mujaddidah

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan *customer trust* terhadap Keputusan Anggota dalam Menggunakan Jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo di Era COVID-19. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Jumlah anggota yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang anggota dengan kriteria anggota KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo yang aktif selama tiga tahun terakhir. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, kualitas pelayanan, dan *customer trust* secara simultan memiliki hubungan yang positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo. Secara parsial variabel pengetahuan, kualitas pelayanan, dan *customer trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, *Customer Trust*, Keputusan Anggota.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of knowledge, service quality, and customer trust on Member Decisions in Using KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo Services in the COVID-19 Era. Sampling was done by purposive sampling method. The number of members who were sampled in this study were 100 with the criteria of being active members of KSPPS Kossuma Cita Mandiri for the last three years. Primary data is used in the form of a questionnaire distributed to respondents. Data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis. The results showed that knowledge, service quality, and customer trust simultaneously had a positive and significant effect on members' decisions to use the services of KSPPS Kossuma Cita Mandiri. Partially, the variables of knowledge, service quality, and customer trust have a significant effect on members' decisions in using the services of KSPPS Kossuma. The finding of this study is expected to be useful for KSPPS Kossuma as additional reference in developing strategy to increase the number of member of this cooperative.*

**Keywords:** Knowledge, Service Quality, Customer Trust, Member Decision.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Keuangan KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	27
Tabel 3.2. Pemingkatan Skala Likert .....	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas (Pre-Test) .....	38
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas (Pre-Test).....	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Realibilitas .....	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.9. Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.11. Hasil Uji T.....	47
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	ii
DAFTAR TABEL .....	ii
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan Penelitian .....	7
<b>BAB 2</b> .....	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori.....	7
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian dan Hipotesis.....	20
<b>BAB 3</b> .....	<b>20</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	20
3.2. Objek Penelitian.....	20
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	20
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6. Metodologi Analisis Data .....	23
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8. Metode Analisis Data.....	30
<b>BAB 4</b> .....	<b>33</b>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.	Hasil Penelitian .....	33
4.2.	Gambaran Umum Responden .....	36
4.3.	Pembuktian Hipotesis .....	50
<b>BAB 5</b>	.....	<b>54</b>
5.1.	Kesimpulan .....	54
5.2.	Saran .....	55
5.3.	Implikasi Hasil Penelitian .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>58</b>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan pesat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja koperasi syariah cukup baik sehingga berkontribusi positif bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Semakin berkembangnya koperasi syariah tidak lepas dari peran para anggota yang memberikan kepercayaan terhadap pihak koperasi syariah untuk penyimpanan asset dan pinjaman modal keuangannya dengan prinsip kekeluargaan. Fungsi dari koperasi secara umum berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 pasal 4, fungsi koperasi adalah:

1. Membangun dan meningkatkan potensi ekonomi para anggota dan juga masyarakat secara umum sehingga kesejahteraan sosial dapat terwujud.
2. Koperasi memiliki peran aktif dalam meningkatkan kualitas hidup anggotanya dan masyarakat.
3. Memperkuat perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan ekonomi nasional di mana koperasi menjadi fondasinya.
4. Mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang lebih baik melalui usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Sebagai salah satu bentuk lembaga ekonomi terutama pada ekonomi Islam, koperasi harus dikembangkan menjadi unit usaha yang tangguh dan kompetitif dalam rangka demokratisasi kehidupan ekonomi. Sedangkan sebagai salah satu pelaku ekonomi, pada saatnya nanti koperasi juga dituntut untuk siap menghadapi era global yang pro pasar bebas yang memiliki ciri antara lain minimnya peran pemerintah, serta aktivitas ekonomi diserahkan kepada mekanisme pasar (Sujianto, 2011 : 3). Maka dari itu untuk merespon perkembangan bisnis di era global tersebut, koperasi harus berkembang secara mandiri, dan tidak lagi mengandalkan fasilitas-fasilitas dari pemerintah. Kemandirian koperasi dapat terwujud jika





terdapat profesionalitas kerja semua anggota koperasi, yang sudah dinyatakan dalam UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu: rapat anggota, pengurus dan pengawas. Dalam perkembangannya, koperasi harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dalam mengelola dan mengawasi koperasi. Karena dengan adanya SDM yang berkualitas inilah, koperasi dapat berkembang dan bersaing dengan pelaku ekonomi lainnya (Sujianto, 2011: 3).

Tujuan adanya koperasi yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Jadi, di negara manapun yang memperkenankan koperasi tumbuh di negaranya, maka tujuan koperasi harus diterapkan yaitu mensejahterakan anggotanya (Lumbantobing dkk, 2002). Dalam UU No. 25/1992 tentang Perkoperasian Pasal 3 disebutkan bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Sattar, 2018).

Menurut Tjiptono (2014: 114) kualitas merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi jasa suatu organisasi dibandingkan penawaran dari organisasi lainnya. Dalam praktiknya, konsumen mungkin saja lebih mengutamakan penilaian terhadap kualitas penyediaan jasa ketimbang kualitas penawaran jasa tertentu. Dalam pemasaran jasa, kualitas adalah tingkat persepsi terhadap kinerja suatu jasa.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu. Jadi, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik bisa menarik masyarakat untuk menjadi anggota KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo Menurut Tjiptono (2014: 282) ada lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Pandemi covid-19 yang terjadi di seluruh dunia yang muncul pada akhir 2019, mulai memasuki Kawasan Indonesia dan semakin meningkat pesat penyebaran virus ini di pertengahan tahun 2020. Hal ini mempengaruhi kondisi perekonomian dunia, terlebih perekonomian di Indonesia. Salah satu sector perekonomian Indonesia yang juga terpengaruh oleh kondisi pandemi covid-19 ini adalah sector koperasi simpan pinjam Syariah.

Berdasarkan hasil survei KemenKopUKM pada Juli 2020, turbulensi ekonomi juga memberikan dampak bagi koperasi. Tiga kelompok usaha koperasi paling terdampak pandemi masing-masing Koperasi Simpan Pinjam (41%), Koperasi Konsumen (40%), dan Koperasi Produsen (10%). Permasalahan utama yang dihadapi koperasi di masa pandemi Covid-19 adalah permodalan (47%), penjualan menurun (35%), dan produksi terhambat (8%).

Berdasarkan data yang diterima dari KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo peneliti mendapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Laporan Keuangan KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo

ASSET	2018	2019	2020
Total	5,591,137,846.00	6,485,387,199.98	7,163,230,886.48

Sumber: Data Primer Diolah (2021)

Data diatas menunjukkan adanya peningkatan asset selama tiga tahun berturut-turut yang dimiliki KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kondisi antara KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo yang merupakan salah satu koperasi simpan pinjam dengan hasil survei KemenKopUKM pada Juli 2020.

Setelah melakukan wawancara dengan Bu Tesiyem selaku manager, beliau menyampaikan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan anggota KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo memutuskan untuk menggunakan jasa



yang diberikan oleh KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo diantaranya adalah faktor pengetahuan, kualitas pelayanan dan *customer trust*.

Dalam meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Sukoharjo, terutama hasil survey pada kalangan Wanita, KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo hadir untuk memberikan bantuan dalam segi pembiayaan maupun simpan pinjam. Berdasarkan data kemenkopUKM, meskipun koperasi simpan pinjam berdampak pada penjualan yang menurun, produksi yang terhambat, dan permodalannya. KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjotetap bisa menjaga kestabilan pendapatan yang dimiliki, asset yang tetap mengalami kenaikan, dan SHU yang juga mengalami peningkatan selama tahun 2018-2020. Hal ini menunjukkan bahwa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo meskipun terkena dampak dari pandemic covid-19, namun masih bisa menjaga kestabilan penjualan dan meningkatkan asset serta SHU.

Berdasarkan data di atas selain terjadi perbedaan keadaan antara KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo dengan keadaan ekonomi di Indonesia pada Umumnya, Data di atas juga menunjukkan bahwa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjodapat melayani anggota dengan baik, sehingga mereka tetap percaya segala kebutuhannya dapat terselesaikan melalui produk-produk jasa KSPPS. Oleh karena itu, pengetahuan, kualitas pelayanan dan *Customer Trust* terhadap suatu lembaga tentu bisa berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MENGGUNAKAN JASA KSPPS KOSSUMA CITA MANDIRI SUKOHARJO DI ERA COVID-19”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





1. Berdasarkan hasil survei KemenKopUKM pada Juli 2020, turbulensi ekonomi juga memberikan dampak bagi koperasi. Tiga kelompok usaha koperasi paling terdampak pandemi masing-masing Koperasi Simpan Pinjam (41%), Koperasi Konsumen (40%), dan Koperasi Produsen (10%). Permasalahan utama yang dihadapi koperasi di masa pandemi Covid-19 adalah permodalan (47%), penjualan menurun (35%), dan produksi terhambat (8%).
2. Berdasarkan hasil wawancara dan Informasi laporan keuangan KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo malah mengalami kenaikan jumlah asset. Pernyataan tersebut dapat terjadi setidaknya dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu pengetahuan, kualitas pelayanan dan *customer trust* seperti yang disampaikan oleh manager KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.
3. Melihat hal ini, terdapat potensi bagi Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan *Customer Trust* dalam mempengaruhi keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS tersebut.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian antara lain ialah:

1. Apakah Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo?
2. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo?
3. Apakah *Customer Trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo?

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Apakah Pengetahuan, Kualitas pelayanan dan *Customer Trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian antara lain adalah:

1. Untuk menguji pengaruh yang signifikan pengetahuan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.
2. Untuk menguji pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.
3. Untuk menguji pengaruh yang signifikan *Customer Trust* terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.
4. Untuk menguji pengaruh yang signifikan pengetahuan, kualitas pelayanan dan *Customer Trust* terhadap keputusan anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat wawasan serta pengetahuan terkait teori yang ada dengan penerapan praktek pada koperasi syariah yang berkaitan dengan Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Trust* terhadap Keputusan anggota dalam Menggunakan Jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Lembaga yang diteliti

Bagi lembaga keuangan yang menjadi tempat penelitian diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi bagi pengelola perbankan syariah ataupun usaha syariah lainnya



khususnya KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo untuk meningkatkan Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Trust* terhadap Keputusan anggota dalam Menggunakan Jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo

b. Bagi Peneliti yang akan datang

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya mampu menjadi bahan referensi dan sebagai rujukan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang, terutama pada topik yang berkaitan dengan lembaga keuangan maupun koperasi syariah.

### 1.6. Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistem penulisan penelitian.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisi jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, uji validitas dan realibilitas serta metode analisis data.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis pembahasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Trust* berikut adalah kesimpulan dari hasil penelitian ini:

Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo. Hal ini disebabkan bahwa Anggota dapat memberikan masukan pada saat RAT KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma. Hal ini terjadi karena Anggota mengakui bahwa Pengelola KSPPS Kossuma mampu menjelaskan produk dengan lengkap dan memahami dengan baik produk-produk koperasinya.

*Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma. Ini ditunjukkan oleh fakta Anggota percaya dana yang disimpan di Koperasi aman dan dikelola dengan baik oleh KSPPS Kossuma.

Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Trust* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kossuma. Menurut hasil uji koefisien tersebut masih terdapat beberapa variabel independen lain yang mempengaruhi Keputusan Anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kosumma Namun diketahui variabel Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan *Customer Trust* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Keputusan Anggota dalam menggunakan jasa KSPPS Kosumma Cita Mandiri Sukoharjo.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kebaruan dalam penelitian ini lebih difokuskan kedalam pengambilan data variabel Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan *Customer Trust* di masa pandemi yang berlokasi di koperasi syariah. Jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya data penelitian diambil pada masa sebelum pandemi dan lokasi penelitian di Perbankan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

Karena Anggota kurang mengetahui lokasi KSPPS Kosuma Cita Mandiri Sukoharjo. Yang pindah alamat, peneliti memberi saran agar KSPPS Kosumma Cita Mandiri Sukoharjo melakukan kegiatan atau sosialisasi informasi terkait berpindahannya alamat atau lokasi KSPPS Kosumma, serta memberikan akses ataupun plang yang mengarahkan ke lokasi KSPPS Kosumma. Selain itu KSPPS Kosumma dapat memperluas lagi pengenalan profil tentang koperasi beserta produk-produknya.

Pada koperasi ini tidak semua usulan pembiayaan disepakati oleh KSPPS Kosumma. Maka peneliti menyarankan kepada para pengelola dan para anggota KSPPS Kosumma untuk mempelajari SOP yang dimiliki dengan baik agar kualitas pelayanan meningkat. Selain itu, peneliti memberikan saran agar pengelola koperasi meningkatkan kecepatan dalam proses pelayanan dan juga membuat prosedur yang lebih rinci agar anggota paham akan persyaratan pembiayaan.

Anggota koperasi ini kurang mengetahui ketika menabung di KSPPS Kosumma dapat memberikan keberkahan karena sesuai dengan Syariah dan terhindar dari riba. Oleh karenanya disarankan agar koperasi ini memberikan edukasi kepada masyarakat tentang Lembaga keuangan Syariah, sehingga anggota memahami bahwa koperasi Syariah bertujuan mulia yaitu keberkahan dan terhindarnya anggota dari riba.



Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel-variabel independent lain seperti variabel religiusitas, manajemen, dan lain sebagainya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih luas mengenai permasalahan yang diteliti.

### 5.3. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan saran di atas, hasil penelitian ini diharapkan memiliki implikasi bagi Lembaga keuangan syariah, khususnya pada KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo sebagai acuan tambahan dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan setra peningkatan jumlah anggota pada KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Yohana, & Jaya. (2019). Pengaruh Pengetahuan Koperasi, Motivasi Berkoperasi dan Pelayanan Koperasi terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi Mahasiswa. *Skripsi*.
- Bachruddin, L. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma, Kecamatan Sukatani, Kabupaten Bekasi. *Skripsi*.
- Diana, W. R. (2020). Analisis Pengaruh Tingkat Religiusitas dan Persepsi pada Sharia Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah dengan Customer Trust sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Magelang). *Skripsi*.
- Ellena, F. (2011). ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH . *Skripsi*.
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Fitriani, R. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas Terhadap Keputusan Anggota Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariag (studi kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung). *Skripsi*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gave Media.
- Kotler, & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lumbantobing, & Juliana. (2002). *Ekonomi Koperasi*. Medan: Universitas HKBP Nommensen.
- Maulana, A. S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2*.
- Nurdin, N. (2020). PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN PADA PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS BANK MANDIRI SYARIAH KCP UNISMUH MAKASSAR). *Skripsi*.
- Oktaviani, D. C. (2019). ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN GO-JEK DAN GRAB (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Layanan GO-JEK dan GRAB di Purwokerto). *Skripsi*, 15.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013, Agustus 29). *Surat edaran Bank Indonesia* . Retrieved from Otoritas Jasa Keuangan: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/surat-edaran-bank-indonesia/Documents/11.pdf>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Undang-undang no. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian*. Retrieved from Otoritas Jasa Keuangan: <https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-25-Tahun-1992-tentang-Perkoperasian.aspx>
- Purnawijaya, F. M. (2019). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN FASILITAS KERJA TERHADAP. *AGORA Vol. 7, No. 1, 2-3*.
- Purwanto , A. (2016). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Boyolali. *Skripsi*.
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Cabang JPK Bandung). *JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*, 80.
- Sattar. (2018). *Buku Ajar Ekonomi Koperasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sitio, Arifin, & Tamba, Halomoan. (2001). *Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sujianto, A. (2011). *Pesantren Performance Appraisal Koperasi Pondok*. Yogyakarta: Teras.
- Sumantri. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PEMBIAYAAN TERHADAP MINAT DAN KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BANK SYARIAH. *Jurnal Economia, Volume 10, Nomor 2*, 145.
- Tesiyem. (2021, Juni 20). Personal Interview. (H. Mujaddidah, Interviewer)
- Wiyanti , E. (2018). Pengaruh Pengetahuan tentang Koperasi, Motivasi Berkoperasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi Pondok Pesantren (KOPPONTREN). (Studi Kasus Pada Santri Mahasiswa Pondok Pesantren Al-Falah). *Skripsi*.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Jawaban Responden

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 : Analisis Hipotesis, Regresi Linear Berganda, dan Koefisien Determinasi







## LAMPIRAN 1

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Kuesioner Penelitian**

**PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CUTOMER TRUST TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MENGGUNAKAN JASA KSPPS KOSSUMA CITA MANDIRI SUKOHARJO DI ERA COVID-19**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepada Yth,

Anggota KSPPS Kossuma Cita Mandiri.

Denga hormat,

Perkenalkan Saya Husna Mujaddidah Mahasiswi semester 8 tingkat akhir Jurusan Akuntansi, Program studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini Saya sedang mengumpulkan data untuk keperluan Skripsi dengan melakukan penelitian mengenai “PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CUTOMER TRUST TERHADAP TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA DALAM MENGGUNAKAN JASA KSPPS KOSSUMA CITA MANDIRI SUKOHARJO DI ERA COVID-19

Sehubungan dengan hal ini, Saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Pengisian kuesioner ini memakan waktu sekitar 3 – 5 menit. Hasil kuesioner ini akan dijaga kerahasiaanya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian. Atas partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih.

Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian dan keterangan menjawab kuesioner.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah data diri Bapak/Ibu atau Saudara/I sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada identitas responden.
2. Setiap pernyataan pilihlah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan yang dialami Bapak/Ibu atau Saudara/i.
3. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat dengan cara memberikan tanda checklist untuk jawaban yang dipilih

SS : Sangat Setuju Skor 5

S : Setuju Skor 4

KS : Kurang Setuju Skor 3

TS : Tidak Setuju Skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju Skor 1

4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar ataupun salah
5. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan atau pertanyaan yang terlewat

Kriteria Responden dalam penelitian ini:

- Anggota KSPPS Kosuma Cita Mandiri Sukoharjo
- Aktif menggunakan produk dari KSPPS Kosuma Cita Mandiri Sukoharjo

Pertanyaan kuesioner :

Bagian 1 :

- 1, nama
2. jenis kelamin





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Laki laki
- Perempuan

### 3. usia

- 15-24 tahun
- 25-34 tahun
- 35-44 tahun
- 45-54 tahun
- 55-64 tahun

### 4. pekerjaan

- Tidak Bekerja
- Pelajar/Mahasiswa
- Pekerja/Karyawan
- Ibu Rumah Tangga
- Wirausahawan
- Yang lain :

### Variable Pengetahuan (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KR	S	SS
1	Saya mengetahui dan memahami jenis produk apa saja yang ada di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
2	Saya mengetahui Pengurus dan Pengelola yang ada di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3	Saya mengetahui lokasi KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
4	Saya mengetahui dan memahami adanya RAT (rapat anggota tahunan) di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
5	Saya mengetahui dan memahami adanya SHU (Sisa Hasil Usaha) yang di bagikan setiap tahun saat RAT					
6	Saya mengetahui manfaat apa saja yang didapatkan jika bergabung menjadi anggota KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
7	Saya merasakan manfaat yang diberikan oleh KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
8	Saya mendapatkan Pembinaan Anggota yang diselenggarakan oleh KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
9	Saya mendapatkan Pelatihan dan training yang diselenggarakan oleh KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
10	Saya mengetahui bahwa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo memberikan Santunan Kepada Fakir Miskin					
11	Setiap tahun Saya diundang untuk menghadiri RAT KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
12	Setiap tahun Saya mendapatkan SHU					
13	Apabila memenuhi persyaratan saya bisa mendapatkan pembiayaan dari KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

14	Sebagai Anggota saya harus membayar simpanan pokok dan simpanan wajib di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
15	Saya menjadi Anggota KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo secara sukarela					
16	Saya dapat memberikan masukan pada saat RAT KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
17	KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo melakukan pembagian SHU secara adil					
18	Sebagai Anggota saya ikut berperan aktif dalam kemajuan KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					

Variable Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KR	S	SS
1	KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo memiliki lokasi yang terjangkau					
2	KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo memiliki ruangan yang nyaman					
3	Pelayanan yang diberikan oleh Pengelola KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo sesuai dengan yang dijanjikan/dipromosikan					
4	Saya mendapatkan pembiayaan sesuai yang telah disepakati					
5	Saya mendapatkan informasi dari koperasi KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo secara jelas dan lengkap					





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6	Pengelola KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo memberikan jawaban atas pertanyaan Anggota dengan cepat dan tepat					
7	Pengelola KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo selalu siap membantu Anggota					
8	Pengelola KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo menjelaskan produk secara sopan dan santun					
9	Pengelola KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo menjelaskan produk dengan lengkap dan dengan pemahaman yang baik					
10	Pengelola KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo membantu memberikan simulasi perhitungan pembiayaan terhadap kebutuhan Saya					
11	Pengelola membantu memberikan solusi dari permasalahan yang berkaitan dengan pembiayaan di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					

Variable *customer trust* (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	KR	S	SS
1	Saya percaya dana yang saya simpan aman dan dikelola dengan baik oleh KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
2	Saya percaya saya mendapatkan pembiayaan terbaik sesuai kebutuhan saya di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

3	Saya percaya menabung di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo dapat membantu orang lain meskipun tidak memberi banyak keuntungan					
4	Saya percaya menabung di KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo dapat memberikan keberkahan karena sesuai dengan Syariah dan terhindar dari riba					

### Variable Keputusan Anggota (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KR	S	SS
1	Saya menyadari layanan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo saat ini lebih Saya butuhkan					
2	Informasi tentang layanan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo mudah Saya temukan dari berbagai sumber					
3	Menurut Saya KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo merupakan jasa keuangan terbaik dalam memenuhi kebutuhan Saya					
4	Saya memutuskan menggunakan layanan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					
5	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan jasa KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo					

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## LAMPIRAN 2

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X1																		total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	85
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89
3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	81
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	87
6	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	79
7	4	4	5	5	4	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	72
8	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
9	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	86
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
11	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	79
12	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	85
13	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	79
14	3	4	4	5	2	1	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	69
15	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	83
16	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	81
17	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	82
18	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	80
19	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	85
20	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4	78
21	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	76
22	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
24	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	84
25	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
26	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	77
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
28	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	86
29	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	82
30	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3	1	5	5	5	3	5	2	72



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

31	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	85
32	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	81
33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
34	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
36	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	79
37	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
38	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	81
39	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	78
40	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	87
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
42	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	4	5	5	74
43	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	78
44	3	2	2	5	5	3	4	2	1	3	5	5	3	5	5	3	5	2	63
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
46	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	77
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	89
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
49	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	73
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	69
51	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	75
52	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	85
53	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	83
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	86
55	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	86
56	4	4	5	3	3	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	68
57	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	2	3	5	5	5	4	4	4	74
58	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	76
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
60	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	68



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

70	4	4	5	4	3	4	5	2	2	4	4	2	5	2	4	3	3	3	63
71	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	68
72	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	79
73	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	78
74	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	5	3	73
75	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	3	65
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
77	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
78	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	85
79	4	4	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	74
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	68
81	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	3	5	4	5	5	4	3	74
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
84	3	2	5	3	3	4	4	4	3	5	2	2	5	5	5	4	5	4	68
85	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
86	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
87	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	1	3	3	4	3	3	3	57
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	71
90	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	3	5	4	75
91	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	74
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
93	3	4	5	5	5	4	4	3	2	4	1	2	5	5	5	2	3	3	65
94	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	85
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
96	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	69
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	65
98	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	2	2	5	5	5	4	5	4	75
99	4	3	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	59
100	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	1	4	2	5	2	4	4	64





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X2											total X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	52
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
6	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	50
7	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	44
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53
9	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	52
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
11	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	50
12	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	47
13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	53
14	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	39
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	52
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	49
21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	42
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
36	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	50
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
39	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	48
40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	53
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	52
43	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	46
44	2	1	3	2	2	5	5	5	4	2	4	35
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	41
51	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
53	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	49
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
56	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	49
57	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	51
58	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	41
59	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54
65	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
69	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	51
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	44
71	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
75	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
79	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	50
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
81	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	53
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
88	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	53
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54
91	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	46
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
93	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	44
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
97	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	41
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
99	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
100	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	47





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	X3				total X3
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	5	4	5	5	19
3	4	4	5	5	18
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	4	19
12	4	5	4	5	18
13	5	5	5	5	20
14	3	5	4	3	15
15	5	5	5	5	20
16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	5	4	5	18
20	5	5	5	5	20
21	5	4	4	4	17
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	5	4	5	5	19
30	5	5	5	5	20

31	5	5	5	5	20
32	4	4	4	5	17
33	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	4	5	5	19
41	5	5	5	5	20
42	5	5	2	5	17
43	4	4	4	4	16
44	5	4	5	5	19
45	5	5	5	5	20
46	4	5	5	5	19
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	16
50	4	3	3	4	14
51	4	4	4	4	16
52	5	5	4	4	18
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	4	19
55	5	5	4	4	18
56	3	4	4	3	14
57	5	5	5	5	20
58	5	4	5	5	19
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	5	17

61	5	5	5	4	19
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	5	4	4	4	17
65	4	4	4	4	16
66	5	5	4	4	18
67	4	4	4	5	17
68	4	4	4	4	16
69	5	4	4	5	18
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	5	17
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20
76	5	5	5	5	20
77	4	5	4	5	18
78	5	5	5	5	20
79	5	4	5	5	19
80	4	4	4	4	16
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	4	19
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	4	4	4	4	16
88	5	5	5	4	19
89	4	4	4	4	16
90	5	5	5	4	19
91	4	4	4	4	16
92	5	5	5	5	20
93	4	4	5	5	18
94	5	5	5	5	20
95	5	5	5	5	20
96	4	4	4	4	16
97	3	4	3	4	14
98	5	5	5	5	20
99	4	5	5	4	18
100	4	4	4	5	17



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Y					total Y
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	5	5	22
2	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	4	4	5	23
9	5	5	4	4	5	23
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	5	5	22
12	3	3	3	3	4	16
13	3	5	3	5	5	21
14	4	5	4	5	4	22
15	5	4	4	5	5	23
16	5	4	5	5	5	24
17	5	4	5	5	5	24
18	4	3	3	4	4	18
19	4	4	4	5	5	22
20	4	4	4	4	4	20
21	4	3	4	3	4	18
22	5	5	5	5	5	25
23	5	4	5	5	5	24
24	4	5	5	5	5	24
25	4	4	4	5	5	22
26	4	3	4	4	5	20
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	4	3	4	5	5	21
30	4	4	4	4	5	21

31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	5	25
34	4	5	4	4	5	22
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	5	3	5	5	5	23
40	5	5	4	5	5	24
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	4	5	5	20
45	5	5	5	5	5	25
46	5	4	5	5	5	24
47	5	4	5	5	5	24
48	4	5	5	5	5	24
49	4	4	4	3	4	19
50	3	3	3	3	3	15
51	5	4	4	4	4	21
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	4	5	4	4	4	21
56	3	4	4	4	4	19
57	4	5	4	4	4	21
58	3	2	3	3	4	15
59	5	5	5	5	5	25
60	4	3	3	4	4	18

61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	5	4	4	5	5	23
64	4	3	3	3	3	16
65	4	4	3	4	4	19
66	3	4	5	3	3	18
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	3	4	4	4	19
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	5	21
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	5	5	22
74	5	5	5	5	5	25
75	5	4	4	4	4	21
76	5	5	5	5	5	25
77	4	3	4	5	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	4	5	5	24
82	4	4	5	5	5	23
83	5	5	5	5	5	25
84	4	5	5	5	5	24
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	3	3	3	4	4	17
88	5	5	4	5	5	24
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	5	5	5	5	5	25
93	4	3	4	4	4	19
94	5	5	5	5	5	25
95	5	5	5	5	5	25
96	4	3	4	4	4	19
97	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	4	24
99	4	3	4	4	5	20
100	4	4	4	4	4	20



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta









## 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations											
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.765**	.722**	.556**	.598**	.451**	.564**	.562**	.636**	.677**	.664**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.765**	1	.698**	.707**	.737**	.474**	.495**	.513**	.599**	.760**	.558**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.722**	.698**	1	.656**	.671**	.670**	.675**	.608**	.720**	.705**	.712**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.556**	.707**	.656**	1	.640**	.432**	.462**	.544**	.560**	.745**	.514**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X05	Pearson Correlation	.598**	.737**	.671**	.640**	1	.621**	.538**	.567**	.672**	.685**	.601**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X06	Pearson Correlation	.451**	.474**	.670**	.432**	.621**	1	.721**	.726**	.733**	.571**	.629**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X07	Pearson Correlation	.564**	.495**	.675**	.462**	.538**	.721**	1	.840**	.792**	.638**	.713**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X08	Pearson Correlation	.562**	.513**	.608**	.544**	.567**	.726**	.840**	1	.836**	.678**	.727**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X09	Pearson Correlation	.636**	.599**	.720**	.560**	.672**	.733**	.792**	.836**	1	.773**	.787**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.677**	.760**	.705**	.745**	.685**	.571**	.638**	.678**	.773**	1	.695**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.664**	.558**	.712**	.514**	.601**	.629**	.713**	.727**	.787**	.695**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.803**	.818**	.866**	.762**	.813**	.763**	.809**	.827**	.886**	.880**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### 3. Hasil Uji Validitas *Customer Trust*

		Correlations				
		X01	X02	X03	X04	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.607**	.650**	.579**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.607**	1	.579**	.411**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.650**	.579**	1	.522**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.579**	.411**	.522**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.868**	.787**	.852**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





#### 4. Hasil Uji Validitas Keputusan Anggota

Correlations

		X01	X02	X03	X04	X05	TOTAL
X01	Pearson Correlation	1	.612**	.714**	.646**	.614**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.612**	1	.633**	.582**	.515**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.714**	.633**	1	.678**	.606**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.646**	.582**	.678**	1	.814**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X05	Pearson Correlation	.614**	.515**	.606**	.814**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.849**	.812**	.861**	.873**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

#### 1. Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.923	18

#### 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.953	11

### 3. Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.835	.835	4

### 4. Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.899	5

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## LAMPIRAN 4

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

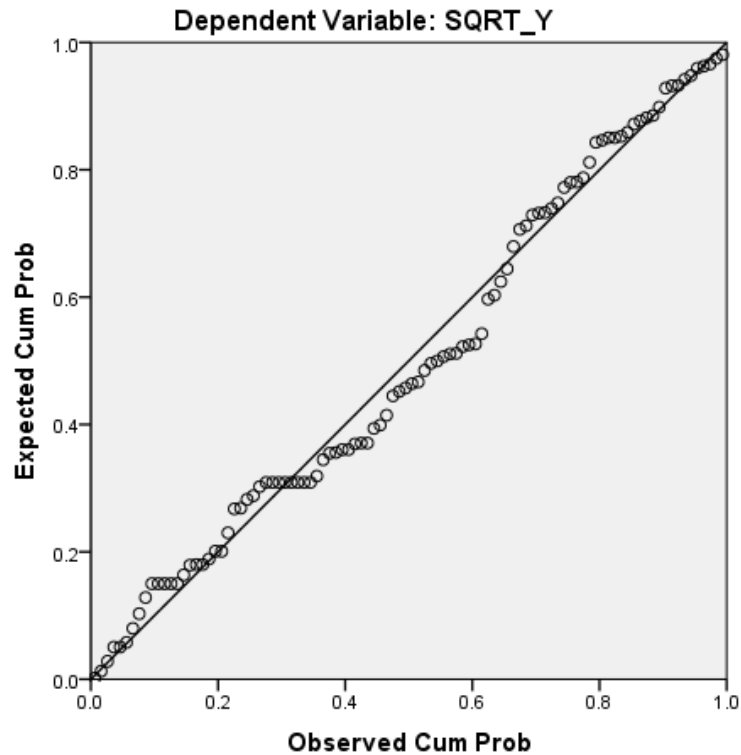






1. Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64085830
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.057
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## 2. Hasil Uji Multikolinieritas

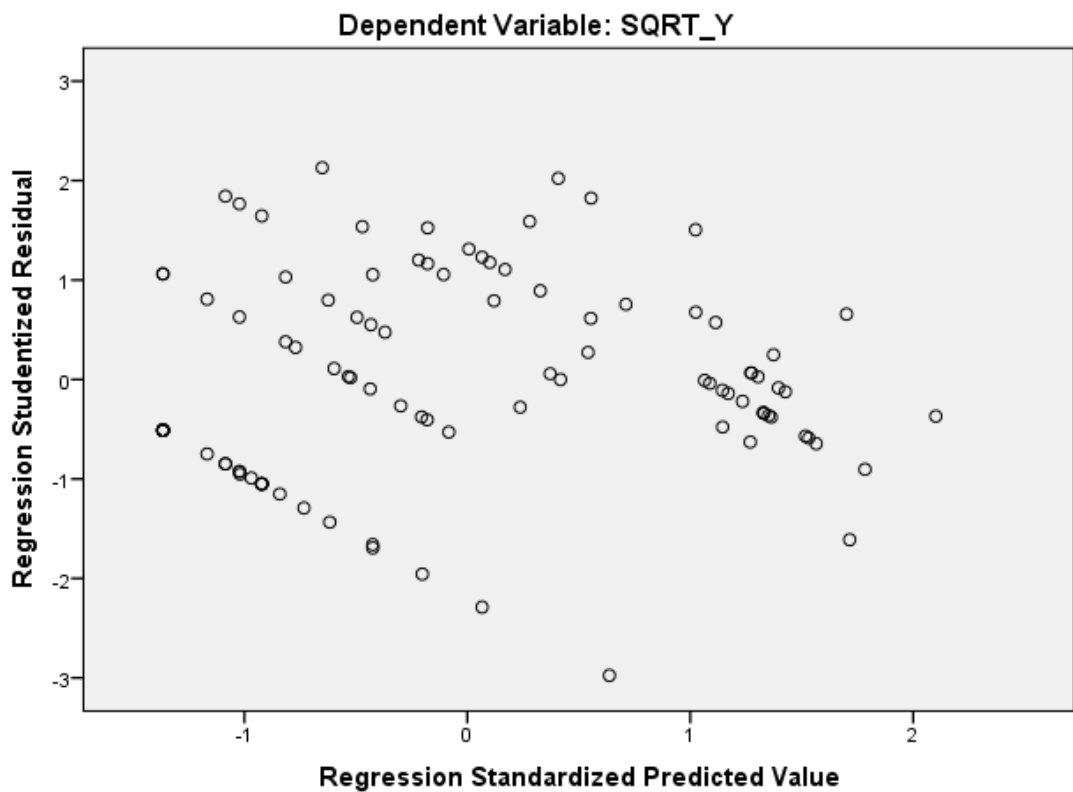
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.325	.139		2.339	.021		
SQRT_X1	.156	.061	.245	2.581	.011	.458	2.182
SQRT_X2	.273	.077	.387	3.538	.001	.345	2.897
SQRT_X3	.278	.107	.238	2.608	.011	.497	2.013

a. Dependent Variable: SQRT\_Y

## 3. Hasil Uji Heteroskedastis

Scatterplot



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







### 1. Hasil Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.325	.139		2.339	.021		
SQRT_X1	.156	.061	.245	2.581	.011	.458	2.182
SQRT_X2	.273	.077	.387	3.538	.001	.345	2.897
SQRT_X3	.278	.107	.238	2.608	.011	.497	2.013

a. Dependent Variable: SQRT\_Y

### 2. Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.679	3	20.560	48.543	.000 <sup>b</sup>
	Residual	40.659	96	.424		
	Total	102.338	99			

a. Dependent Variable: SQRT\_Y

b. Predictors: (Constant), SQRT\_X3, SQRT\_X1, SQRT\_X2

### 3. Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
.325	.139		2.339	.021
.156	.061	.245	2.581	.011
.273	.077	.387	3.538	.001
.278	.107	.238	2.608	.011

### 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	.603	.590	.65079

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Predictors: (Constant), SQRT\_X3, SQRT\_X1, SQRT\_X2
- b. Dependent Variable: SQRT\_Y



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

