

PENGARUH PENERAPAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGOTA KOPERASI DI KOTA LHOKSEUMAWE

Atala Akbar¹

atalaakbar02@gmail.com¹

Muhammad Nasir²

nasiraceh@pnl.ac.id²

Edi Abral³

ediabral@pnl.ac.id³

^{1,2,3}Politeknik Negeri Lhokseumawe

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the application of Sharia principles and service quality on the satisfaction of cooperative members in Lhokseumawe City. This study was motivated by the still-low rate of conversion of cooperatives to the Sharia system in Aceh, as well as the importance of member satisfaction as an indicator of successful cooperative management. The study employs a quantitative approach with an explanatory research design. Data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the aid of SPSS, following preliminary tests for validity, reliability, normality, multicollinearity, and heteroscedasticity. The results indicate that the application of Sharia principles has a positive and significant effect on member satisfaction. Service quality also has a positive and significant effect on member satisfaction. Simultaneously, the application of Sharia principles and service quality have a significant effect on member satisfaction.

Keywords: *Sharia Principles, Service Quality, Member Satisfaction, Sharia Cooperative, Lhokseumawe.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya konversi koperasi ke sistem syariah di Aceh serta pentingnya kepuasan anggota sebagai salah satu indikator keberhasilan pengelolaan koperasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert Analisis data dilakukan menggunakan regresi

linear berganda dengan bantuan SPSS, setelah terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Secara simultan, penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci: Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi Syariah, Lhokseumawe.

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang dibentuk atas dasar kerja sama dan bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Orientasi koperasi tidak semata-mata pada pencapaian keuntungan, tetapi juga pada pemberian manfaat ekonomi dan sosial kepada anggota. Dalam konteks perkoperasian di Indonesia, keberadaan anggota menjadi unsur penting karena anggota merupakan pemilik sekaligus pengguna layanan koperasi. Oleh karena itu, tingkat kepuasan anggota dapat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan koperasi. Konteks koperasi di Aceh memiliki karakteristik tersendiri karena penerapan sistem ekonomi syariah mendapatkan dukungan regulasi daerah. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa Aceh menerapkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan

Syariah yang mendorong lembaga keuangan di Aceh untuk menggunakan prinsip syariah. Namun, tingkat konversi koperasi ke sistem syariah masih relatif rendah. Dari 3.337 koperasi dalam bentuk KSP/USP di Aceh, hanya 89 yang berbentuk KSSPS/USPPS berbasis syariah atau sekitar 3%. Kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam penerapan sistem syariah pada sektor koperasi. Kondisi koperasi di Kota Lhokseumawe juga menunjukkan perlunya perhatian terhadap penguatan kelembagaan. Berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian, terdapat 335 koperasi di Kota Lhokseumawe yang terdiri atas 316 USP, 12 USPPS, dan 7 KSPPS. Dari keseluruhan koperasi tersebut, 131 koperasi berstatus aktif dan 204 koperasi tidak aktif. Jumlah anggota koperasi mencapai 9.617 orang. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa

keberadaan koperasi secara kuantitatif cukup besar, tetapi masih terdapat persoalan dalam keberlangsungan operasional koperasi.

Selain penerapan prinsip syariah, kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam membentuk kepuasan anggota. Pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan anggota dapat menciptakan pengalaman positif dan memperkuat hubungan antara koperasi dengan anggotanya. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan anggota terbentuk melalui perbandingan antara harapan anggota dan kinerja yang diterimanya. Dalam perspektif *Expectation Confirmation Theory*, kepuasan muncul ketika kinerja aktual sesuai atau melebihi ekspektasi awal. Dengan demikian, penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang membentuk penilaian anggota terhadap kinerja koperasi. Penelitian terdahulu yang dirangkum dalam naskah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan anggota koperasi. Kadir (2023) menemukan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS. Kurniawati et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi syariah. Sagita et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, sedangkan Revilda Vienty et al. (2022) menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KSU Syariah BMT Lantabur Samarinda. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada pengaruh penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan anggota, khususnya dalam konteks koperasi yang menerapkan prinsip syariah.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Prinsip Syariah

Prinsip syariah dalam koperasi merupakan seperangkat nilai dan ketentuan yang menjadi dasar dalam menjalankan aktivitas ekonomi sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dalam penelitian ini, prinsip syariah mencakup tauhid, keadilan, kejujuran, penerapan

akad syariah, serta larangan terhadap riba, gharar, dan maisir. Prinsip tauhid menempatkan aktivitas ekonomi sebagai bagian dari pengabdian kepada Allah dan mendorong pengelola koperasi untuk mengutamakan kemaslahatan. Prinsip keadilan berkaitan dengan kesetaraan dalam pembagian manfaat, tanggung jawab, akses terhadap layanan, dan perlindungan hak anggota. Sementara itu, kejujuran menuntut keterbukaan dalam transaksi, laporan, pembagian hasil, dan penyampaian informasi kepada anggota. Dalam kegiatan pembiayaan, koperasi syariah dapat menggunakan akad seperti musyarakah dan mudharabah. Penerapan akad tersebut menekankan adanya kejelasan kesepakatan dan pembagian hasil berdasarkan ketentuan yang telah disepakati. Selain itu, koperasi syariah harus menghindari praktik riba, gharar, dan maisir karena ketiganya bertentangan dengan prinsip transaksi yang adil dan transparan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dalam konteks koperasi, kualitas pelayanan tercermin melalui kemampuan pengurus dan karyawan memberikan layanan secara

tepat, cepat, aman, dan sesuai kebutuhan anggota. *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan petugas, dan sarana pendukung. *Reliability* menunjukkan kemampuan koperasi memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. *Responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu anggota. *Assurance* mencakup pengetahuan, kompetensi, keramahan, kredibilitas, dan keamanan. Adapun *empathy* berkaitan dengan perhatian individual serta kemampuan memahami kebutuhan anggota.

3. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan evaluasi anggota terhadap kinerja koperasi berdasarkan harapan yang dimilikinya. Kepuasan terjadi ketika layanan atau kinerja yang diterima sesuai atau lebih baik daripada harapan anggota. Dalam penelitian ini, kepuasan anggota diukur melalui kepuasan atas pelayanan, kepuasan atas keadilan, dan kepuasan atas kesesuaian syariah. Indikator tersebut mencerminkan evaluasi anggota terhadap pengalaman pelayanan, kesetaraan dalam aturan dan biaya, serta penerapan nilai dan prinsip Islam dalam koperasi.

4. Hubungan Antarvariabel

Penerapan prinsip syariah dapat meningkatkan kepuasan anggota melalui terciptanya keadilan, transparansi, keamanan, dan kesesuaian nilai agama. Ketika anggota meyakini bahwa transaksi koperasi telah sesuai dengan prinsip syariah, kepercayaan terhadap koperasi dapat meningkat dan pada akhirnya mendorong kepuasan. Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan dengan kepuasan. Ketika anggota menerima pelayanan yang cepat, akurat, ramah, aman, dan sesuai dengan harapan, evaluasi anggota terhadap koperasi menjadi lebih positif. Temuan empiris yang dirangkum dalam penelitian menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi. Secara konseptual, penerapan prinsip syariah (X1) dan kualitas pelayanan (X2) diposisikan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan anggota (Y) sebagai variabel dependen. Kedua variabel independen tersebut diasumsikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Pendekatan tersebut digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap

variabel dependen secara empiris. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas penerapan prinsip syariah (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan anggota (Y). Penelitian dilakukan pada koperasi aktif di Kota Lhokseumawe yang tersebar di empat kecamatan, yaitu Banda Sakti, Muara Dua, Muara Satu, dan Blang Mangat. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Aceh tahun 2025 yang digunakan dalam penelitian, populasi anggota koperasi aktif berjumlah 4.942 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik cluster random sampling. Jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 98,02 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Distribusi sampel dilakukan secara proporsional berdasarkan jumlah anggota pada masing-masing kecamatan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Instrumen diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan

heteroskedastisitas. Analisis utama menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon.$$

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel kepuasan anggota.

Tabel Distribusi Sampel Penelitian

Kecamatan	Jumlah Koperasi	Jumlah Anggota	Porsi (%)	Sampel
Banda Sakti	54	3.222	65,20	65
Muara Dua	14	519	10,50	11
Muara Satu	15	716	14,49	14
Blang Mangat	10	485	9,81	10
Jumlah	93	4.942	100	100

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian melibatkan 100 anggota koperasi di Kota Lhokseumawe yang dipilih secara proporsional dari empat kecamatan. Distribusi tersebut dilakukan untuk memperoleh representasi anggota dari masing-masing wilayah penelitian.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan memiliki koefisien positif terhadap kepuasan anggota. Model regresi yang diperoleh adalah $Y = 1,050 + 0,347X_1 + 0,228X_2$.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan anggota juga cenderung meningkat. Koefisien penerapan prinsip syariah sebesar 0,347 menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Sementara itu, koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,228 menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Tabel Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Koefisien	t hitung	Arah	Keputusan
Prinsip Syariah (X1)	0,347	8,285	Positif	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X2)	0,228	6,203	Positif	Signifikan
Simultan X1 dan X2	—	F = 63,994	Positif	Signifikan
R^2	0,569	—	—	56,9%

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.18546257
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.037
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.431
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.443

(Sumber Olah Data, 2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan metode One-Sample

Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Test Statistic sebesar 0,063 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dan *Monte Carlo Sig.* sebesar 0,431. Karena nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi secara normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.309E-15	1.881		.000	1.000
Prinsip Syariah	.000	.042	.000	.000	1.000
Kualitas Pelayanan	.000	.037	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: ABS_RES

(Sumber Olah Data, 2026)

Berdasarkan nilai signifikansi variabel Prinsip Syariah (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) masing-masing sebesar $1,000 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

Tabel Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.050	1.881		.558	.578
Prinsip Syariah	.347	.042	.560	8.285	.000
Kualitas Pelayanan	.228	.037	.420	6.203	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

(Sumber Olah Data, 2026)

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,050 + 0,347X_1 + 0,228X_2$$

Interpretasi persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1,050 menunjukkan bahwa apabila variabel Prinsip Syariah (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) bernilai nol, maka Kepuasan Anggota (Y) akan bernilai sebesar 1,050.
2. Koefisien regresi variabel Prinsip Syariah (X_1) sebesar 0,347 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Prinsip Syariah akan meningkatkan Kepuasan Anggota sebesar 0,347, dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,228 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Anggota sebesar 0,228, dengan asumsi variabel lain konstan.

Tabel Uji Parsial (t - test)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan: apabila t-

hitung > t-tabel atau nilai Sig. < 0,05, maka variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$ dan $\alpha = 0,05$ (*two-tailed*), maka nilai t-tabel = 1,985

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.050	1.881		.558
	Prinsip Syariah	.347	.042	.560	8.285
	Kualitas Pelayanan	.228	.037	.420	6.203

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

(Sumber Olah Data, 2026)

Berdasarkan tabel uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Prinsip Syariah (X_1) memperoleh nilai t-hitung sebesar 8,285 > t-tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti Prinsip Syariah (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Anggota (Y).
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 6,203 > t-tabel 1,985 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Tabel Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan: apabila F-hitung > F-tabel atau nilai Sig. < 0,05, maka seluruh variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. Dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 97$, maka nilai F-tabel = 3,09

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	623.902	2	311.951	63.994
	Residual	472.848	97	4.875	
	Total	1096.750	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Prinsip Syariah

(Sumber Olah Data, 2026)

Berdasarkan nilai F-hitung sebesar 63,994 > F-tabel 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Prinsip Syariah (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Tabel Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754a	.569	.560	2.208

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Prinsip Syariah

(Sumber Olah Data, 2026)

Berdasarkan Tabel 4.17, nilai R sebesar 0,754 yang menunjukkan korelasi berganda antara variabel Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota tergolong kuat. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,569 bermakna bahwa variabel Prinsip Syariah (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) mampu menjelaskan variasi Kepuasan Anggota (Y) sebesar 56,9%, sedangkan sisanya sebesar 43,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,560 mengkonfirmasi bahwa model yang digunakan cukup baik dalam menjelaskan variabel dependen.

Pembahasan Hasil Pembahasan

A. Pengaruh Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Anggota

Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Nilai t hitung sebesar 8,285 menunjukkan bahwa pengaruh variabel prinsip syariah secara parsial signifikan. Koefisien regresi sebesar 0,347 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prinsip syariah dalam operasional koperasi, semakin tinggi tingkat kepuasan anggota. Penerapan prinsip syariah

memberikan anggota keyakinan bahwa aktivitas koperasi dilaksanakan berdasarkan nilai keadilan, kejujuran, transparansi, dan kesesuaian dengan ketentuan syariah. Dalam konteks koperasi syariah, kepuasan anggota tidak hanya berkaitan dengan manfaat ekonomi yang diperoleh, tetapi juga dengan kesesuaian aktivitas koperasi terhadap nilai yang diyakini anggota. Oleh sebab itu, penerapan akad yang jelas, penghindaran riba, gharar, dan maisir, serta keterbukaan informasi merupakan bagian penting dari pengalaman anggota. Hasil tersebut memperkuat landasan teoritis penelitian bahwa kesesuaian antara kinerja koperasi dengan ekspektasi nilai syariah anggota dapat meningkatkan kepuasan. Penerapan prinsip syariah yang konsisten juga dapat memperkuat kepercayaan anggota terhadap pengelolaan koperasi.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Nilai t hitung sebesar 6,203 dengan koefisien regresi sebesar 0,228 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepuasan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa

anggota memberikan penilaian yang lebih positif ketika koperasi mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah, aman, dan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas pelayanan menjadi bagian penting dari pengalaman anggota dalam berinteraksi dengan koperasi. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Kadir (2023) yang menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS. Penelitian Sagita et al. (2024) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Lolong Belanti Kota Padang. Revilda Vienty et al. (2022) menemukan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota KSU Syariah BMT Lantabur Samarinda. Implikasi dari hasil tersebut adalah koperasi perlu memberikan perhatian terhadap lima dimensi pelayanan, yaitu kondisi fisik layanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Peningkatan kualitas pada dimensi tersebut dapat memperbaiki pengalaman anggota dan mendukung terbentuknya kepuasan.

C. Pengaruh Simultan Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan

Pengujian simultan menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan secara bersama-

sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Nilai F hitung sebesar 63,994 menunjukkan bahwa model penelitian secara keseluruhan signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,569 menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 56,9% variasi kepuasan anggota. Dengan demikian, sebesar 43,1% variasi kepuasan anggota dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan anggota koperasi merupakan fenomena yang tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek. Implementasi nilai syariah perlu berjalan bersama dengan pelayanan yang berkualitas. Prinsip syariah memberikan dasar nilai dan etika dalam pengelolaan koperasi, sedangkan kualitas pelayanan memastikan bahwa nilai tersebut diterjemahkan ke dalam pengalaman pelayanan yang dirasakan langsung oleh anggota. Secara praktis, koperasi perlu mengintegrasikan kepatuhan syariah dengan standar pelayanan. Penerapan prinsip syariah tidak cukup hanya dinyatakan dalam aturan, tetapi harus terlihat dalam akad, transaksi, komunikasi, penyelesaian keluhan, dan pengelolaan hubungan dengan anggota. Pada saat yang sama, pelayanan perlu dilakukan secara

profesional agar anggota merasakan manfaat penerapan prinsip tersebut. Nilai R Square sebesar 0,569 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 56,9% variasi kepuasan anggota. Masih terdapat 43,1% variasi yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Hasil uji F memperkuat temuan parsial karena kedua variabel secara bersama-sama menghasilkan nilai F-hitung 63,994 dengan signifikansi 0,000. Artinya, kepuasan anggota tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap prinsip syariah atau kualitas pelayanan secara terpisah, tetapi merupakan hasil kombinasi kedua aspek tersebut. Kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh positif dengan koefisien 0,228 dan nilai Beta 0,420. Artinya, semakin baik pelayanan yang diterima anggota, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Pelayanan yang responsif, dapat diandalkan, memberikan jaminan, dan menunjukkan empati menjadi bagian penting dari pengalaman anggota. Pengaruh prinsip syariah lebih kuat, sebagaimana tercermin dari koefisien regresi 0,347 dan nilai Beta 0,560. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kesesuaian syariah, keadilan, kejujuran, serta penghindaran riba, gharar, dan maisir merupakan aspek penting dalam

membentuk evaluasi positif anggota terhadap koperasi. Secara parsial, hasil uji t memperlihatkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan secara individual dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi di Kota Lhokseumawe. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 8,285 dan koefisien regresi sebesar 0,347.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi di Kota Lhokseumawe. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 6,203 dan koefisien regresi sebesar 0,228.
3. Penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Nilai F hitung sebesar 63,994 menunjukkan bahwa kedua variabel independen

secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

4. Nilai R^2 sebesar 0,569 menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 56,9% variasi kepuasan anggota, sedangkan 43,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.
5. Model regresi menghasilkan persamaan $Y = 1,050 + 0,347X_1 + 0,228X_2$, yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

Saran

1. Koperasi di Kota Lhokseumawe perlu mempertahankan dan meningkatkan konsistensi penerapan prinsip syariah dalam seluruh kegiatan operasional. Penguatan pengawasan terhadap kepatuhan syariah diperlukan agar anggota memperoleh keyakinan bahwa transaksi dan pengelolaan koperasi telah sesuai dengan prinsip yang ditetapkan.
2. Koperasi juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek daya tanggap (responsiveness) dan perhatian kepada anggota (empathy). Peningkatan kompetensi petugas,

kecepatan dalam menangani kebutuhan anggota, keterbukaan informasi, serta komunikasi yang baik dapat menjadi bagian dari strategi peningkatan kepuasan anggota.

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan anggota, seperti kepercayaan, kualitas produk, tingkat bagi hasil, citra koperasi, partisipasi anggota, dan loyalitas anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Kadir, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah. *Kordinat: Jurnal Komunikasi antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 22(1), 1-13. <https://doi.org/10.15408/kordinat.v22i1.32718>
- Kurniawati, N. E., Hafiliyah, D. F., Saputra, M. N. A., & Suwaldiyana, S. (2025). Faktor penentu kepuasan anggota koperasi syariah: Peran kualitas layanan, kualitas produk, dan kepercayaan. *OIKONOMIKA: Jurnal Kajian Ekonomi dan*

Keuangan Syariah, 6(1), 13–31.
<https://doi.org/10.53491/oikonomika.v6i1.1697>

Sagita, M., Sari, S. F., Imtihan, I., & Yuliana, L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan produk murabahah terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Lolong Belanti Kota Padang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(3), 15964–15975.
<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11667>

Vienty, V. R., Haidar, K., & Permatasari, I. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Lantabur Samarinda. *Prosiding Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mulawarman*, 103–110.