

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
TABUNGAN SIMPANAN SERBAGUNA DI KSPPS SM NU
PEKALONGAN CABANG KRADENAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NISFATUL KHOMSAH

NIM. 4220025

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
TABUNGAN SIMPANAN SERBAGUNA DI KSPPS SM NU
PEKALONGAN CABANG KRADENAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NISFATUL KHOMSAH

NIM. 4220025

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nisfatul Khomsah

NIM : 4220025

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Krdenan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 3 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Nisfatul Khomsah

4220025

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nisfatul Khomsah

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari :

Nama : **Nisfatul Khomsah**

NIM : **4220103**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 29 Oktober 2024

Pembimbing,


Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M

NIP. 197910302006041018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Kab Pekalongan Kode Pos 51161

Website : www.febi.uingusdur.ac.id | email : febi.uingusdur@ac.id

PENGESAHAN

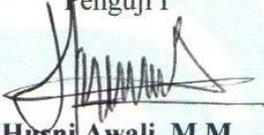
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **Nisfatul Khomsah**
NIM : **4220025**
Judul : **Pengaruh Kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan**
Dosen Pembimbing : **Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M**

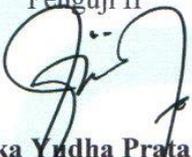
Telah diujikan pada hari Rabu, 13 November 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

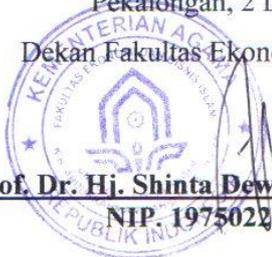

Husni Awali, M.M
NIP.198909292019031016

Penguji II


Versiandika Yudha Pratama M.M
NIP.199101162019031006

Pekalongan, 2 Desember 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	ʻ	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ﷲ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, *geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-barr*

5. Kata sandang (*artikel*)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/').

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

MOTTO

”Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah ayat 5-6)



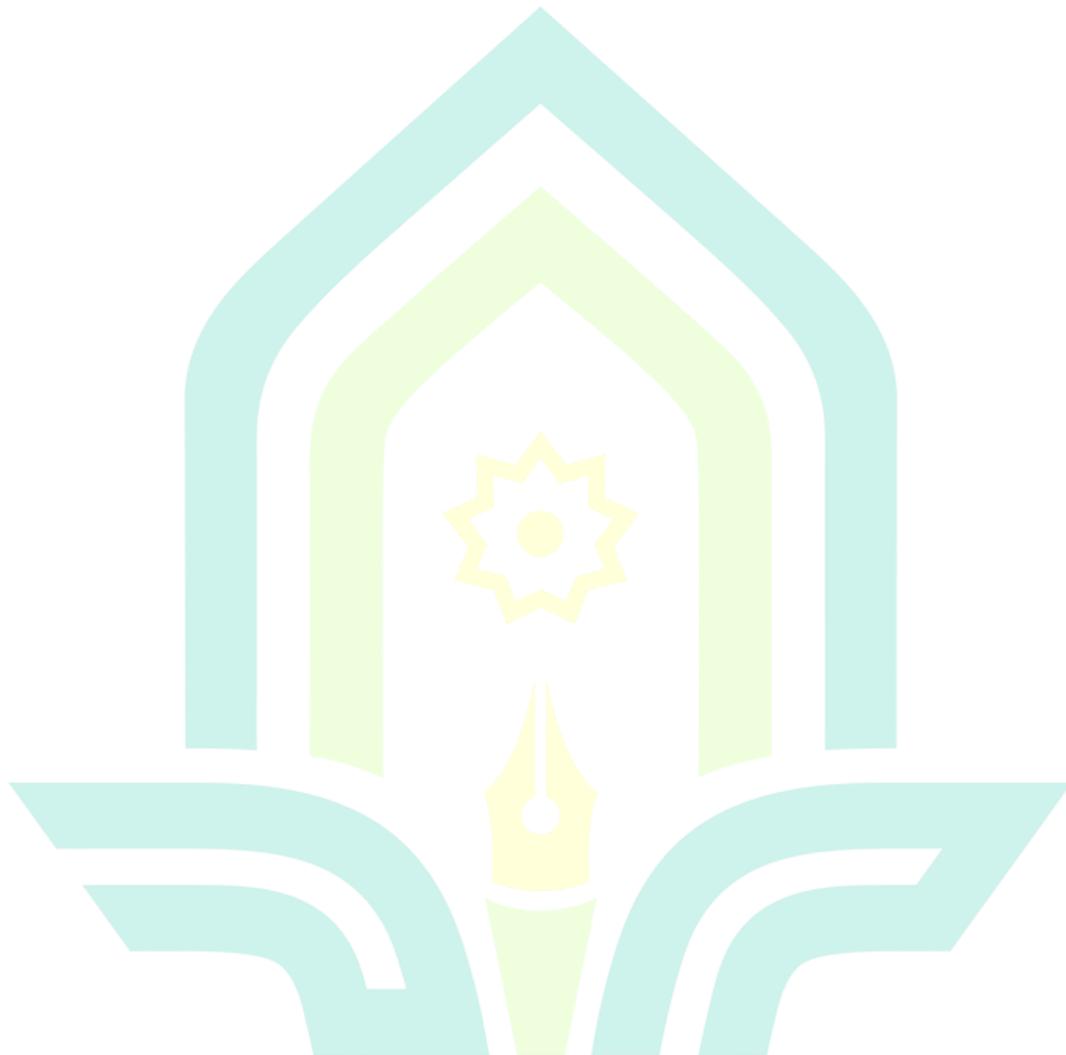
PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun nonmaterial dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua saya Bapak Muchalim dan Ibu Arofah yang telah berjasa dalam hidup saya, yang sangat saya sayangi. Yang senantiasa memberikan kasih sayang tiada henti dari kecil sampai bisa menikmati bangku di perguruan tinggi, serta yang tidak pernah lelah mendoakan saya, supaya bisa menjadi anak yang sholehah, sukses dunia akhirat. Terimakasih atas pengorbanan, kasih sayang serta semangatnya yang tak pernah berhenti mengalir.
2. Kakak saya Nadhotul mutaalimin, Asmaul Khusna, M. Syarif dan adik saya Muhammad Dawud dan Anna syifatul M. yang selalu memberikan semangat serta doa kepada saya.
3. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terimakasih atas fasilitas yang selama ini diberikan selama saya berkuliah.
4. Dosen Pembimbing saya bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M yang telah memberikan motivasi, saran, serta ilmunya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

5. Dosen Wali saya yang telah memberikan motivasi, saran, serta ilmunya selama masa perkuliahan, sehingga saya bisa menyelesaikan masa perkuliahan saya.
6. Untuk bestie saya Ayu Khofizah yang senantiasa menemani, menghibur, membantu serta mensupport saya dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Sahabat seperjuangan kuliah saya Qotrunnada Sevia Zahwa yang telah membantu penulis penyebaran kuesioner.
8. Sahabat seperjuangan kuliah saya Lilis Hidayati, Dewi Sherly Marliana dan Putri Aprilia yang senantiasa menghibur, menemani, membantu, serta mensupport saya dalam proses pembuatan skripsi saya ini.
9. Sahabat seperjuangan saya Sandwich Generation yang selalu menghibur, menemani, mensupport saya dalam menjalani hidup.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ahmad Afdhol. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup penulis, berkontribusi banyak dalam karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal dan mendukung dan mendengar keluh kesah, dan semangat untuk pantang menyerah. semoga allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
11. Seluruh teman Perbankan Syariah angkatan 2020 yang telah kebersamai perjalanan pendidikan strata satu saya selama 4 tahun ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan.
13. Last but not least diri saya sendiri. Nisfatul Khomsah Terima kasih karena telah mampu bertahan dan berjuang sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini

dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian dibanggakan untuk diri sendiri.



ABSTRAK

NISFATUL KHOMSAH, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Anggota Menabung Tabungan Simpanan Serbaguna KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kradenan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kradenan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini populasi yang diambil yaitu anggota simpan yang menabung di KSPPS SM NU Cabang Kradenan sejumlah 1358 anggota, dengan sampel sebanyak 95 responden dan Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS *Statistics 25*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan adanya pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan menabung di KSPPS SM NU Cabang Kradenan. (2) kepercayaan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di KSPPS SM NU Cabang Kradenan. (3) lokasi adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menabung di KSPPS SM NU Cabang Kradenan. (4) adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi terhadap keputusan menabung di KSPPS SM NU Cabang Kradenan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Lokasi dan Keputusan

ABSTRACT

NISFATULKHOMSAH, The Influence of Service Quality, Trust, and Location on Members' Decisions to Save Multipurpose Savings Savings KSPPS SM NU Pekalongan Kradenan Branch.

This research aims to analyze the influence of service quality, trust and location on the decisions of multipurpose savings members at KSPPS SM NU Pekalongan Kradenan Branch.

This research is a type of field research with a quantitative approach. The data collection method used in this research used a questionnaire. In this study, the population taken was Sigun members who lived at KSPPS SM NU Kradenan Branch, totaling 1358 members, with a sample of 95 respondents and the sampling technique used was non-probability sampling with the type of Accidental Sampling. This research uses a multiple linear regression test data analysis method with the help of IBM SPSS Statistics 25

The results of this research show that (1) service quality has a positive but not significant influence on the decision to save at KSPPS SM NU Kradenan Branch. (2) belief that there is a positive and significant influence on savings decisions at KSPPS SM NU Kradenan Branch. (3) location has a negative and insignificant influence on the decision to save at KSPPS SM NU Kradenan Branch. (4) there is a simultaneous positive and significant influence of service quality, trust, and location on savings decisions at KSPPS SM NU Kradenan Branch.

Keywords: Service Quality, Trust, Location and Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. Tamamudin, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
4. M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Muhamad Masrur, S.H.I., M.E.I selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
6. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral

7. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Anggota KSPPS SM NU Cabang Kradenan dan seluruh pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 4 November 2024



Nisfatul Khomsah



DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN	x
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Telaah Pustaka	21
C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Pendekatan Penelitian	30
C. Setting Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel	31
E. Definisi Operasional.....	32
F. Sumber Data.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data	35
H. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Data.....	45
B. Analisis Data	54
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Keterbatasan Penelitian.....	71
C. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota Tahun 2023-2024.....	8
Tabel 2.1 Telaah Pustaka	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Kriteria Skor.....	36
Tabel 3.3 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3.4 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili.....	48
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	48
Tabel 4.7 Kategori Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.9 Kategori Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	51
Tabel 4.10 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	51
Tabel 4.11 Kategori Responden Terhadap Variabel Lokasi	52
Tabel 4.12 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Lokasi	52
Tabel 4.13 Kategori Responden Terhadap Variabel Keputusan	53
Tabel 4.14 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan.....	53
Tabel 4.15 Uji Validitas	54
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.17 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.22 Hasil Koefisien Determinasi	65

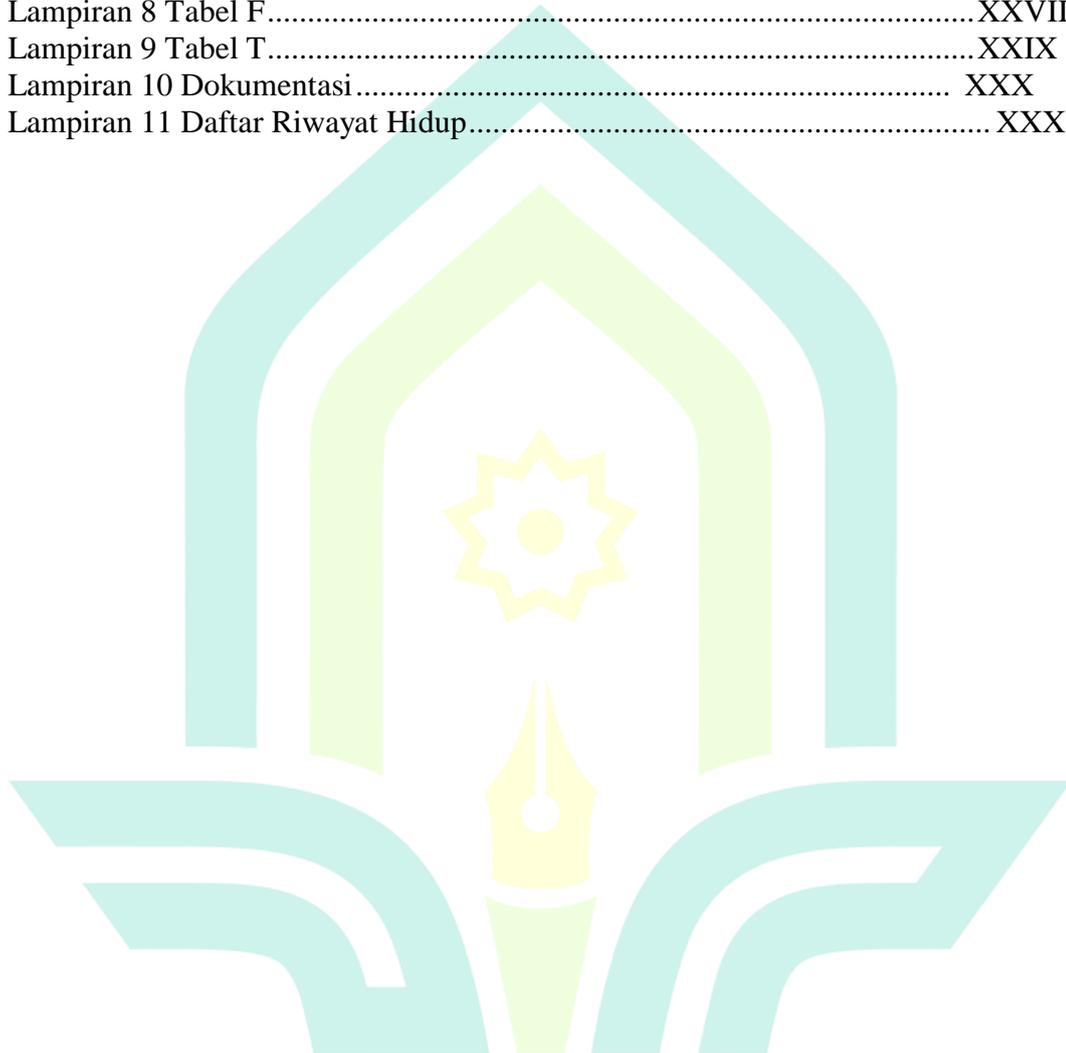
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Heterokedasitas - ScatterPlot	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	II
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	III
Lampiran 3 Kuesioner.....	IV
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Responden.....	VIII
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Kuesioner	XII
Lampiran 6 Hasil Output SPSS.....	XIX
Lampiran 7 Tabel R	XXV
Lampiran 8 Tabel F.....	XXVIII
Lampiran 9 Tabel T.....	XXIX
Lampiran 10 Dokumentasi.....	XXX
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	XXXII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Beberapa macam bisnis yang bergulir di sektor keuangan dan menawarkan bermacam akomodasi dan produk unik di Indonesia akan berdampak pada masyarakat umum. Masyarakat dipengaruhi oleh berbagai macam bisnis di sektor keuangan yang memiliki penawaran-penawaran yang menggiurkan sehingga tidak ada hambatan besar bagi kemampuan masyarakat untuk memilih lokasi untuk investasi atau peminjaman. Ada konsensus umum di antara masyarakat bahwa saat ini kita sedang mengalami periode ketegangan sosial dan ekonomi yang meningkat sehubungan dengan industri perbankan (Handayani, 2020).

Pelayanan kualitas akan memastikan sikap pelanggan dalam menilai, menetapkan sekaligus memberi kesan kepada akomodasi yang ditambah, karena secara konsisten, pelanggan yang setia pada suatu bisnis akan menjadi lebih setia terhadapnya. Kenyamanan konsumen kepada akomodasi *corporate* akan sangat berguna meningkatkan posisi pasar *corporate* dan mendatangkan efisiensi dan efektivitas bagi bisnis. Kualitas pelayanannya dianggap sebagai upaya bisnis untuk mewujudkan keinginan konsumen, meskipun keinginan konsumen tidak seragam. seiring perkembangan zaman ekspektasi pelanggan kepada mutu produk akan berubah dan bertahan. (Handayani, 2020).

Pengaruh kepercayaan anggota terhadap keputusan menabung adalah sebuah konsep yang penting dalam literatur keuangan atau institusi tempat mereka menabung dapat mempengaruhi seberapa besar minat mereka untuk memilih menabung, ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk reputasi lembaga, transparansi, kehandalan pelayanan, dan kepercayaan terhadap manajemen dana yang diinvestasikan.

Kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan dapat meningkatkan anggota untuk menabung, karena anggota merasa yakin bahwa dana mereka aman dan akan dikelola dengan baik. Sebaliknya, jika kepercayaan rendah, anggota tidak yakin untuk menabung atau bahkan mencari lembaga keuangan lain yang dianggap lebih dapat dipercaya (Supiani et al., 2021).

Lokasi yang krusial dalam memilih tempat bisa mendukung kesuksesan fasilitator jasa dalam melaksanakan bisnisnya (Santoso, 2022). Mengutip Swastha, lokasi yakni lokasi di mana usaha bisnis dijalankan. Bagi BMT, lokasi memiliki peran penting dalam menarik jumlah nasabah. BMT yang berada di lokasi strategis cenderung memiliki lebih banyak nasabah dibandingkan BMT di lokasi tidak cukup krusial, walaupun menawarkan jenis produk tidak beda, karena lokasi yang tidak strategis dapat mengurangi daya tarik bagi nasabah. (Febrian & Irawati, 2024) Lokasi dinyatakan berpengaruh terhadap keputusan pembelian; gerai yang berada di lokasi tepat akan lebih sukses dipertimbangkan gerai lain di lokasi tidak cukup krusial, meskipun keduanya menawarkan produk yang sama.

Faktor lain yang menentukan ketentuan nasabah untuk menabung ialah lokasi. Menurut Latief (2018: 94), lokasi berkaitan dengan di mana perusahaan beroperasi dan bermarkas, yang merupakan keputusan strategis terkait penempatan operasi dan staf. Maharani et al. (2021: 129) menyatakan bahwa lokasi bank menentukan aksesibilitas produk dan jasa yang dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi. Lokasi bank yang strategis meningkatkan ketertarikan nasabah karena kemudahan akses yang ditawarkan. Begitu pula, lokasi koperasi yang mudah dijangkau, seperti berada di pusat keramaian, dekat dengan transportasi umum, atau di area pertokoan, dapat menjadi alasan masyarakat memilih menabung. Selain itu, kualitas pelayanan yang optimal sangat penting bagi semua produsen, karena konsumen cenderung tertarik untuk bertransaksi dengan produsen yang menawarkan layanan terbaik.

Seiring dengan perkembangan ekonomi, lembaga keuangan berbasis syariah tumbuh pesat, menarik minat anggota yang berpegang pada prinsip-prinsip syariah. Sebuah bagian instansi keuangan syariah di Pekalongan adalah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syirkah Muawanah Nahdhatul Ulama (KSPPS SM NU). KSPPS SM NU telah mengalami kemajuan signifikan dan kini memiliki 13 cabang. diantaranya KCU Kota Pekalongan, Cabang Kradenan, Warungasem, Batang. Kedungwuni, Bojong, Kajen, Kesesi, Sragi, Wiradesa, Siwalan, Comal dan Pernalang

Peneliti memilih KSPPS SM NU Cabang Kradenan karena cabang Kradenan ialah salah satu cabang yang ada di kota pekalongan dan letaknya mudah diakses dan sangat strategis dekat dengan jalan.

Produk simpanan serbaguna yang ditawarkan oleh KSPPS SM NU Cabang Kradenan memiliki beberapa keunggulan yang membedakannya dari produk simpanan lainnya. Keunggulan-keunggulan ini tidak hanya menarik bagi calon anggota tetapi juga memberikan nilai lebih bagi anggota yang telah bergabung. Berikut adalah penjelasan lebih detail mengenai keunggulan-keunggulan tersebut:

1. Menggunakan Akad Wadiah Yad Adhdhamanah yang Halal dan Menentramkan

Akad Wadiah Yad Adhdhamanah adalah jenis akad dalam prinsip ekonomi syariah yang mengacu pada penyimpanan barang atau uang oleh seseorang (penyimpan) kepada pihak lain (penjaga). Dalam akad ini, pihak yang menerima titipan uang (KSPPS SM NU) berhak untuk menggunakan uang tersebut selama tidak merugikan nasabah, namun harus bertanggung jawab penuh atas keamanan dan pengembalian uang tersebut kepada nasabah ketika diminta. Keunggulan dari akad ini adalah sebagai berikut:

- Akad Wadiah Yad Adhdhamanah menjamin bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah, yaitu tidak melibatkan riba, gharar (ketidakjelasan), atau maisir

(judi). Ini membuat nasabah merasa lebih tenang dan aman karena produk simpanan ini sudah terjamin kehalalannya.

- Mengutamakan prinsip amanah, nasabah merasa bahwa uang yang disimpan tidak hanya aman tetapi juga dijaga dengan penuh tanggung jawab oleh pihak KSPPS SM NU. Hal ini memberikan rasa tenang bagi nasabah yang ingin menabung tanpa rasa khawatir akan ketidakpastian.

2. Fleksibilitas Transaksi dan Penarikan Simpanan Kapan Saja

Produk simpanan serbaguna memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi atau menarik simpanan kapan saja selama jam kerja. Keunggulan ini memberikan kenyamanan bagi nasabah yang ingin mengakses dan mengelola dana mereka dengan fleksibel. Fitur ini sangat penting karena:

- Anggota dapat melakukan penarikan atau transaksi kapan pun mereka membutuhkannya, tanpa terikat pada waktu tertentu. Ini sangat membantu bagi nasabah yang membutuhkan uang dalam situasi darurat atau yang tidak bisa datang di waktu tertentu.
- Produk simpanan serbaguna memberi keleluasaan bagi nasabah untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka.

3. Layanan Antar Jemput

Keunggulan lain dari produk simpanan serbaguna adalah adanya layanan antar jemput yang memudahkan nasabah, terutama bagi mereka yang tidak memiliki waktu atau kesempatan untuk datang langsung ke kantor atau cabang KSPPS. Layanan antar jemput ini memberikan keuntungan berikut:

- Anggota yang mungkin memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan untuk pergi ke cabang bisa lebih mudah melakukan setoran atau penarikan dengan menggunakan layanan antar jemput.
- Layanan ini sangat menguntungkan bagi anggota yang tinggal di lokasi yang jauh dari kantor cabang atau yang kesulitan untuk berpergian. Ini memudahkan mereka untuk tetap dapat mengakses dana mereka tanpa hambatan.

4. Bonus Bulanan Lebih Tinggi

Produk simpanan serbaguna juga menawarkan bonus bulanan yang lebih tinggi dibandingkan produk simpanan lainnya. Bonus ini bisa berupa bagi hasil yang lebih besar atau insentif lain yang diberikan kepada nasabah yang menyimpan uang mereka dalam jangka waktu tertentu. Keuntungan bonus bulanan yang lebih tinggi ini memberikan beberapa manfaat, seperti:

- Anggota yang menabung dalam produk ini akan mendapatkan keuntungan lebih melalui bonus yang lebih besar, yang bisa

menjadi daya tarik tersendiri bagi mereka yang ingin memaksimalkan keuntungan dari simpanan mereka.

- Bonus bulanan yang lebih tinggi juga bisa memberi dorongan kepada anggota untuk terus menabung dalam jangka panjang, karena semakin lama mereka menabung, semakin besar keuntungan yang bisa mereka terima melalui bonus ini.

5. Jumlah Anggota Lebih Banyak Dibandingkan Produk Lain

Salah satu keunggulan utama dari produk simpanan serbaguna adalah bahwa produk ini memiliki jumlah anggota yang lebih banyak dibandingkan produk simpanan lainnya. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

- Produk simpanan serbaguna memungkinkan anggota untuk melakukan transaksi dan penarikan kapan saja selama jam kerja, menjadikannya pilihan yang lebih fleksibel bagi nasabah yang membutuhkan kemudahan.
- Keunggulan produk ini yang menawarkan berbagai layanan tambahan, seperti antar jemput dan bonus bulanan, membuatnya lebih diminati dibandingkan produk simpanan lainnya yang lebih terbatas. Jumlah anggota yang banyak menunjukkan bahwa produk ini diterima dengan baik oleh masyarakat, terutama karena menawarkan berbagai keuntungan yang menarik, baik dari segi kemudahan maupun keuntungan finansial.

Secara keseluruhan, produk simpanan serbaguna yang ditawarkan oleh KSPPS SM NU Cabang Kradenan memiliki sejumlah keunggulan yang sangat menarik, baik dari segi kehalalan akad, kemudahan akses, bonus yang lebih tinggi, maupun layanan tambahan seperti antar jemput. Keunggulan-keunggulan ini membuat produk ini sangat diminati oleh masyarakat, terutama karena memberikan fleksibilitas, kenyamanan, dan keuntungan finansial yang lebih baik dibandingkan dengan produk simpanan lainnya. Berikut jumlah anggota di KSPPS SM NU Cabang Kradenan pada tahun 2023-2024

Tabel 1.1 Jumlah anggota tahun 2023-2024

No	Nama Produk	Jumlah Anggota
1.	SIGUN	1358
2.	SIDIK	240
3.	SIDIK +1	20
4.	SIDIK +2	13
5.	SIHAR	44
6.	SIZIAR	18
7.	SIQOHWAI	2
8.	SIKURNIA	41
9.	SIHARFI	131
10.	SANTIKA	12
11.	DEPOSITO	
	1 Bulan	1
	3 Bulan	19
	6 Bulan	22
	12 Bulan	5

Pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Rizqa Ramadhani Tyas, 2012) Menunjukkan bahwa hasil Uji-t pada variabel kualitas pelayanan berdampak signifikan kepada ketentuan menabung. Namun hal tersebut berbeda dengan penelitian (Adela Ika Febiyanti, 2023) Menunjukkan bahwa hasil uji-t berdampak negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menabung.

Berdasarkan paparan tersebut, maka peneliti berminat untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Anggota Menabung Tabungan Simpanan Serbaguna Di Kspps Sm Nu Pekalongan Cabang Kradenan”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan?
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan
3. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan dan lokasi secara simultan terhadap keputusan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan bermanfaat guna memperbanyak ilmu pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan dan area mengenai ketentuan anggota menabung tabungan simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Kradenan. Selain itu, studi ini ditargetkan dapat memberi kontribusi sebagai sumber ide untuk studi lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Studi ini ditargetkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang berguna kepada kegiatan akademik, baik bagi peneliti ataupun pihak fakultas, serta menjadi referensi informasi bagi penelitian yang akan datang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengujian regresi, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,214 dengan signifikansi 0,461 ($>0,05$), variabel kepercayaan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,461 dengan signifikansi 0,010 ($<0,05$), dan variabel lokasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,186 dengan signifikansi 0,617 ($>0,05$). Secara simultan, ketiga variabel menunjukkan nilai F-hitung sebesar 7,374 dengan signifikansi 0,00, yang menunjukkan keterkaitan yang signifikan secara keseluruhan.

Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi saling berkaitan dalam membentuk keputusan anggota untuk menabung di KSPPS SM NU Cabang Kradenan. Secara individu, kepercayaan memainkan peran yang lebih dominan dibandingkan dengan kualitas pelayanan dan lokasi. Hal ini mengindikasikan bahwa anggota lebih cenderung untuk memutuskan menabung apabila mereka merasa yakin terhadap keamanan dan transparansi layanan yang ditawarkan. Sementara itu, kualitas pelayanan dan lokasi, meskipun tidak menjadi faktor utama secara individu, tetap memberikan nilai tambah yang mendukung keputusan menabung ketika digabungkan dengan faktor kepercayaan. Strategi peningkatan layanan dan

penentuan lokasi sebaiknya tetap dilakukan sebagai upaya menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi anggota.

B. Keterbatasan Penelitian

Berlandaskan studi yang sudah dilaksanakan, dilihat bahwa riset ini mempunyai keterbatasan diantaranya:

- a) Total responden penelitian yakni 95 dari 1.358 anggota produk SIGUN di KSPPS SM NU Cabang Kradenan serta peneliti memerlukan waktu satu bulan guna mengumpulkan sejumlah 95 responden.
- b) Variabel yang dimasukkan pada riset ini hanya terdiri 3 variabel saja, yakni variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan Lokasi
- c) Penelitian harus dilangsungkan di kantor cabang Kradenan Pekalongan.

C. Saran

Mengutip hasil studi yang telah dijelaskan sebelumnya serta kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran dapat peneliti bagikan sebagai berikut:

1. Harapannya peneliti selanjutnya dapat melaksanakan riset dengan ukuran sampel yang lebih banyak guna mendapatkan gambaran yang lebih representatif mengenai populasi.
2. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menambahkan variabel baru, seperti kualitas produk, pengetahuan produk, dan lain-lain, guna memperluas pemahaman tentang masalah yang diteliti.

3. Periset selanjutnya disarankan untuk menghimpun informasi dengan jumlah sampel yang lebih banyak agar hasil penelitian dapat mencerminkan populasi dengan lebih akurat



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2022). *Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat. I*, 107–132.
- Adela Ika Febiyanti, A. W. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Di BMT MAZAYA. 4(c)*, 201–218.
- Alfian, A., & Hermawan, R. (2023). Pengaruh Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Pt Bpr Lpn Tarantang Dharmasraya. *Jurnal Economia*, 2(3), 848–859. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.406>
- Almas Azhar, I., Suprpto, R., & Fuad, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Rogojampi. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 3(1), 61–73. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v3i1.1943>
- Anjani, R. (2020). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCP Palopo. Institut Agama Islam Negeri Palopo.*
- Aryandi, Julian, O. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu.* 117–127.
- Fadillah, 1. D. Y. (2019). *Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank BRI Syariah KC Madiun. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.*
- Faruq, U., & Jennah, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong.* 3(1), 22–34.
- Febrian, A. A., & Irawati, W. (2024). Pengaruh Lokasi, Citra Lembaga Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BMT UGT Nusantara Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 6(2), 135–145. <https://doi.org/10.33752/bima.v6i2.5900>
- Gunawan. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 3, 16.
- Qurotul Aini, P. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pelanggan Alfamidi Super, Jalan Kaliurang, Yogyakarta.* 15(1), 60–68.

- Lusiana, K. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Keputusan Menabung Anggota Pada Credit Union Keling Kumang TP Mukok Kabupaten Sanggau. *Biogeografia*, 8(5), 5–24.
- M.A, R. (2021). Analisis Pengaruh Perilaku Konsumtif, Motivasi, Kelompok Referensi, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung. *Journal Of Islamic Economics and Banking*,.
- Ma'ruf Hendri. (2005). *Pemasaran Retail*.
- Mahmudah, R. (2021). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah BRI KC Semarang)*. 6(2), 419–441.
- Anjani, R. (2020). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat KCCP Palopo*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Aryandi, Julian, O. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA CAFE WAREG BENGKULU*. 117–127.
- Febrian, A. A., & Irawati, W. (2024). Pengaruh Lokasi, Citra Lembaga Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BMT UGT Nusantara Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 6(2), 135–145. <https://doi.org/10.33752/bima.v6i2.5900>
- Muhsoni, M. (2023). *Peran islamic endorsment dalam mempengaruhi kepercayaan, nilai pelanggan, dan pengetahuan dalam pengambilan keputusan menabung Muh Muhsoni, Mochlasin*. 3(2), 73–82.
- Prapstiestrini, Dewi Pujianti, S. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di KSP “JAYA ABADI” Gabungan Sragen. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 220–230.
- Rahayu, M. A., Widowati, M., & Handayani, J. (2021). Analisis Pengaruh Perilaku Konsumtif, Motivasi, Kelompok Referensi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung. *Journal of Islamic Economics and Banking*, 2(2), 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v2i2.3201>
- Rahmadani, N., & , Muhammad Zuhirsyan, A. K. (2021). Pengaruh Persepsi, Religiusitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menabung Mahasantri di Bank Syariah. *Jurnal Bisnis Ekonomi Halal*, Vol. 2(No. 2), 159–169.
- Rizqa Ramadhani Tyas, A. S. (2012). *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*. 3(2), 277. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i2.277-297>

- sangadji, s., Marx, K. (2019). *Tiga Teori Klasik yang Menjadi Grand Theory pada awal masa Perkembangan Ilmu Pengetahuan Sosial*.
- Santoso, R. P. (2022). Analisa Pengaruh Dimensi Store Atmosphere Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Golden Swalayan Kediri). *Journal of Business and Innovation Management*, 585–596.
- Sigit Setyo. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Produk Perbankan Syariah*.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Supiani, S., Rahmat, F., & Budiman, F. (2021). Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah. *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.31958/ab.v1i1.2618>
- Usvita, M. (2021). Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Nagari Syariah Kcp Simpang Empat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 9(1), 47–53. <https://doi.org/10.31846/jae.v9i1.339>

