

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING***

**(Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang
Kedungwuni)**

SKRIPSI

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

Oleh :

MUHAMMAD DAFA ASYIASYIEFA

4220130

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

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING***

**(Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang
Kedungwuni)**

SKRIPSI

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

Oleh :

MUHAMMAD DAFA ASYI ASYIFA

4220130

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muhammad Dafa Asyi Asyifa**

NIM : **4220130**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni)**

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, 11 Februari 2025

Yang Menyatakan



Muhammad Dafa Asyi Asyifa

NIM. 4220130

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (Dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Muhammad Dafa Asyi Asyifa

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

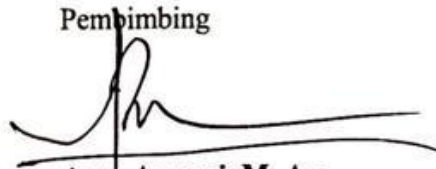
Nama : **Muhammad Dafa Asyi Asyifa**
NIM : **4220130**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni)**

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 11 Februari 2025

Pembimbing



Agus Arwani, M. Ag.
NIP. 19760807 201412 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab.Pekalongan Kode Pos 51161
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 : **Muhammad Dafa Asyi Asyifa**
NIM : **4220130**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni)**
Dosen Pembimbing : **Agus Arwani, M. Ag.**

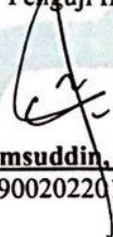
Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 11 Maret 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji,

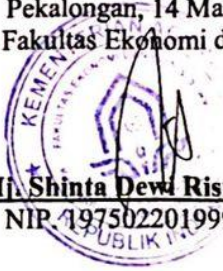
Penguji

Penguji II


Dr. Hendri Hermawan A, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703112019081001


Syamsuddin, M.Si
NIP. 199002022019031011

Pekalongan, 14 Maret 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

MOTTO

“ Tidak pernah lebih panjang dari bismillah “

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“ Takkan menyerah di bawah tanah, kabar baik menunggumu datang hari tanpa batas “

-Bertaruh Pada Api, Dongker

“ Ketakutan yang menenggelamkan atau keberanian yang menyelamatkan “

-Hujan Mata Pisau, FSTVLST

“ karna setiap perjuangan tidak disepakati oleh banyak orang, hanya disepakati oleh orang - orang yang merasakan serupa. kalian tidak harus menakutkan banyak orang, yakinkan saja orang yang merasakan serupa, dan aja mereka terbang bersama untuk mencapai tujuan itu “

-Farid Stevy Asta

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT memberikan limpahan Rahmat dan karunia-Nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar sarjanah Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segenap cinta dan terima kasih, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah berjasa dalam hidup saya, yang sangat saya sayangi. Terimakasih atas pengorbanan, kasih sayang serta semangatnya yang tak pernah berhenti mengalir serta masih banyak lagi yang telah diberikan dengan tulus tanpa pamrih.
2. Almamater saya, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak M. Shultoni M.S.I, M.Ph.D, selaku Ketua Jurusan Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Agus Arwani, M.Ag, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan sampai penyelesaian skripsi ini.

5. Dosen Pembimbing Akademik saya Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulisan dalam kelancaran skripsi ini.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Staff Akademik, yang telah membantu dalam kelancaran Administrasi dan penulisan skripsi ini, serta memberikan dukungan, arahan dan semangat dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
7. Kepada Ibu Winda Astutiningtyas. Selaku Kepala Cabang KSPPS SM NU Kedungwuni yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di instansi ini.
8. Kepada Akhmad Rikza Setiawan S. E., yang telah membantu menyusun skripsi ini hingga selesai.
9. Kepada teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak – banyak semuanya sudah meluangkan waktunya dalam hal apapun, semoga hal – hal baik menyertai kalian.
10. Teman - temana Perbankan Syariah Angkatan 2020, yang asik dan unik yang telah membantu, saling tukar informasi, waktu, dan moment - moment yang sudah tidak bisa terulang kembali, semoga bisa menjadi kenangan di masa yang akan datang.
11. Kepada semua pihak yang terlibat yang telah mengambil keputusan untuk mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. TERIMAKASIH.

ABSTRAK

Muhammad Dafa Asyi Asyifa, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni)

Pelayanan memang sangat penting bagi suatu perusahaan karena menjadi aspek prioritas yang menjadi suatu keunggulan perusahaan dalam bersaing. Oleh karena itu Kualitas layanan dapat dijadikan tolak ukur tingkat keberhasilan suatu perusahaan yang berorientasi pada kepuasan nasabah dengan pemberian layanan jasa secara prima sehingga nasabah akan merasa puas dengan layanan yang didapatkan. Ada keterkaitan antara pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan. Jika pegawai perusahaan memberikan pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan loyalitas dan kepuasan pelanggan yang kemudian terdorong untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Tujuan penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan yang bisa menjadikan kelayakan nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis *outer model* dan *inner model* dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan (Z) dengan nilai *original sample* 0,225, *p-value* sebesar 0,096 dan *t-statistic* sebesar 1,667, (2) Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z) dengan nilai *original sample* 0,719, *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 5,485, (3) Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,467, *p-value* sebesar 0,006 dan *t-statistic* sebesar 2,775, (4) Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,469, *p-value* sebesar 0,001 dan *t-statistic* sebesar 3,367, (5) Kepuasan (Z) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,020, *p-value* sebesar 0,914 dan *t-statistic* sebesar 0,108, (6) Kepuasan (Z) sebagai variabel intervening tidak mampu memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,004, *p-value* sebesar 0,930 dan *t-statistic* sebesar 0,088, (7) Kepuasan (Z) sebagai variabel intervening tidak mampu memediasi pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,014, *p-value* sebesar 0,914 dan *t-statistic* sebesar 0,108.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan dan Loyalitas.

ABSTRACT

MUHAMMAD DAFA ASYI ASYIFA, The Influence of Service Quality, Product Quality on Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variable (Case study at KSPPS SM NU Pekalongan Kedungwuni Branch).

Service is very important for a company because it is a priority aspect that becomes a company's advantage in competing. Therefore, service quality can be used as a benchmark for the level of success of a company that is oriented towards customer satisfaction by providing excellent service so that customers will feel satisfied with the service they receive. There is a relationship between service and product quality on customer loyalty and satisfaction. If company employees provide good service, it will create customer loyalty and satisfaction who are then encouraged to recommend other people to use the company's products. The aim of this research is that researchers want to know more about how service quality, product quality and satisfaction can lead to customer loyalty at KSPPS SM NU Pekalongan Kedungwuni Branch.

This research is a type of quantitative research. The collection method uses a questionnaire. The sample in this study was 85 respondents using non-probability sampling techniques with a purposive sampling method. This research uses outer model and inner model analysis methods using SmartPLS 3.0 software.

The results of this research show that (1) Service Quality (X1) has no effect on Satisfaction (Z) with an original sample value of 0.225, p-value of 0.096 and t-statistic of 1.667, (2) Product Quality (X2) has a positive and significant effect on Satisfaction (Z) with an original sample value of 0.719, a p-value of 0.000 and a t-statistic of 5.485, (3) Service Quality (X1) has a positive and significant effect on Loyalty (Y) with an original sample value of 0.467, a p-value of 0.006 and a t-statistic of 2.775, (4) Product Quality (X2) has a positive and significant effect on Loyalty (Y) with the original value sample 0.469, p-value of 0.001 and t-statistic of 3.367, (5) Satisfaction (Z) has no effect on Loyalty (Y) with an original sample value of 0.020, a p-value of 0.914 and a t-statistic of 0.108, (6) Satisfaction (Z) as an intervening variable is unable to mediate the influence of Service Quality (X1) on Loyalty (Y) with an original sample value of 0.004, p-value of 0.930 and t-statistic of 0.088, (7) Satisfaction (Z) as an intervening variable unable to mediate the effect of Product Quality (X2) on Loyalty (Y) with an original sample value of 0.014, a p-value of 0.914 and a t-statistic of 0.108.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Satisfaction and Loyalty.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, Taufik dan Inayah- Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Digital Marketing* dan Lokasi Terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk Pembiayaan Murabahah KSPPS BMT Nusa Kartika Wiradesa Pekalongan ”.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustqim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh Pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian.
3. Bapak M. Shultoni. Lc., M.A., M.S.I., Ph. D., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan nasihat kepada Mahasiswanya termasuk penulis.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Agus Arwani, M.Ag, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan sampai penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
6. Para Anggota KSPPS SM NU Cabang Kedungwuni Pekalongan yang sudah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya dan keluarga besar yang senantiasa memberikan support, semangat, dan Doanya sehingga saya mencapai gelar sarjana dengan lancar.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, khususnya bagi pihak lain yang memerlukan. Sekian dan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 17 Januari 2025


Muhammad Dafa Asyi Asyifa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
P E N G E S A H A N.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	11
 BAB II LANDASAN TEORI	 13
A. Landasan Teori	13
B. Telaah Pustaka.....	36
C. Kerangka Berpikir	48
D. Hipotesis Penelitian.....	49
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 56
A. Jenis Penelitian	56
B. Pendekatan Penelitian.....	56
C. Setting Penelitian.....	56
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	57
E. Variabel Penelitian	59
F. Sumber Data	61
G. Metode Pengumpulan Data	61
H. Metode Analisis Data	62
1. Analisa Outer Model	63
2. Analisa Inner Model	64
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
B. Karakteristik Responden	70
C. Hasil Analisis Data	72

1. Analisa <i>Outer Model</i>	72
2. Analisa <i>Inner Model</i>	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP	93
A. Simpulan.....	93
B. Keterbatasan Penelitian	94
C. Implikasi	94
D. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	I



TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berlandaskan pada hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan 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:

A. Konsonan

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	ṡ	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	Ẓ	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	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*)

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

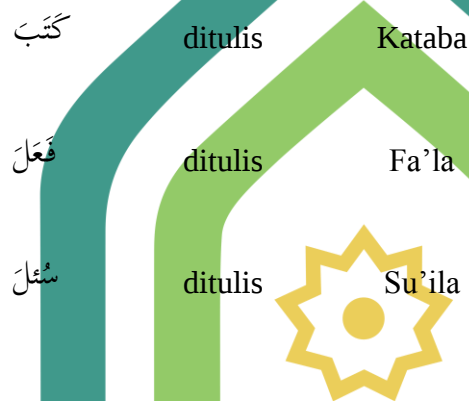
Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
..... َ	Fattah	A	A
..... ِ	Kasrah	I	I
..... ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	Fattah dan ya	Ai	a dan i
... وَ	Fattah dan wau	Au	a dan u

Contoh:



C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
....أَ....	Fattah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
....إِ....	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
....ؤ....	Hamzah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:



رَمَى	ditulis	Ramā
-------	---------	------

قِيلَ	ditulis	Qīla
-------	---------	------

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup, dengan mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مَرْأَةٌ جَمِيلَةٌ	Ditulis	<i>mar'atun jamīlah</i>
--------------------	---------	-------------------------

2. Ta'marbutah mati, dengan mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فَاطِمَةٌ	Ditulis	<i>fāṭimah</i>
-----------	---------	----------------

E. Syaddah

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah atau tasyid tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
----------	---------	----------------

الْبِرِّ	Ditulis	<i>al-birr</i>
----------	---------	----------------

F. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

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

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sempang.

Contoh:

القَمَر

ditulis

al-qamar

البَدِيع

Ditulis

al-badi'

G. 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:

أُمِرْتُ	ditulis	umirtu
شَيْءٌ	ditulis	syai'un

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّا لِلَّهِ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	ditulis	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ	ditulis	Ibrāhīm al-Khalīl

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana

nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Ditulis

Wa mā Muhammadun illā rasl

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا

Ditulis

Lillāhi al-amrujamî'an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Telaah Pustaka.....	36
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	60
Tabel 3. 2	Kriteria Skala Likert.....	62
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.4	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4.5	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kualitas Produk.....	74
Tabel 4. 6	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Loyalitas.....	75
Tabel 4.7	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kepuasan.....	75
Tabel 4.8	Hasil Uji Discriminant Validity	76
Tabel 4. 9	Nilai <i>Composite Reliability</i> Dan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	77
Tabel 4.10	Hasil Uji R-Square	78
Tabel 4.11	Hasil Uji Model Fit	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Pengaruh Langsung	79
Tabel 4.13	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	82
Tabel 4. 14	Hasil Penelitian	83

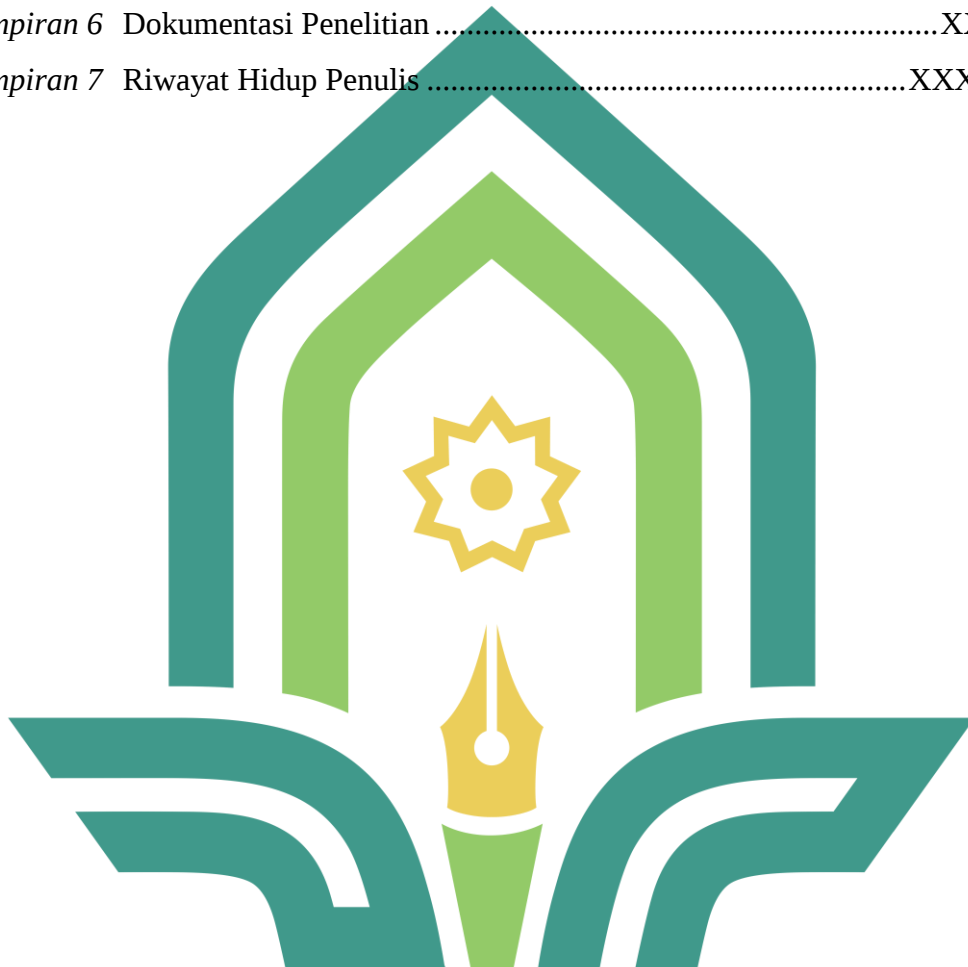
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	48
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi KSPPS SM NU Pekalongan Kantor Cabang Kedungwuni	69



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1</i>	Surat Izin Penelitian.....	I
<i>Lampiran 2</i>	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	II
<i>Lampiran 3</i>	Kuesioner Penelitian	III
<i>Lampiran 4</i>	Data Mentah Penelitian.....	XII
<i>Lampiran 5</i>	Hasil Olah Data.....	XXVII
<i>Lampiran 6</i>	Dokumentasi Penelitian.....	XXX
<i>Lampiran 7</i>	Riwayat Hidup Penulis	XXXIII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia, khususnya di sektor jasa keuangan saat ini mengalami peningkatan. Ada banyak perusahaan yang melayani jasa keuangan, mulai dari perbankan, koperasi, hingga lembaga pembiayaan lainnya. Perkembangan di sektor jasa keuangan ini mengakibatkan persaingan sehingga banyak perusahaan saling berebut untuk mendapatkan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan menawarkan berbagai macam produk yang beragam. Dari sekian banyak produk dan layanan, nasabah dihadapkan dengan berbagai macam pilihan produk dan layanan untuk melakukan kegiatan penyimpanan uang dan mengajukan pembiayaan syariah juga dari pihak perusahaan dihadapkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan memilih perusahaan yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan dan merasakan kepuasannya.

Pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan karena menjadi aspek prioritas yang menjadi suatu keunggulan perusahaan dalam bersaing. Apalagi di Kota Pekalongan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sudah banyak dan pasti setiap koperasi akan bersaing dengan caranganya masing – masing termasuk dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan sebuah lembaga keuangan atau koperasi yang kegiatan usahanya berupa simpan, pinjam, dan pembiayaan syariah termasuk pengelolaan zakat,

infaq/sedekah, dan wakaf. Keberadaan KSPPS di Kota Pekalongan sudah cukup baik dan besar. Masyarakat Pekalongan cukup terbantu dengan adanya KSPPS yang kini sudah tersedia hampir di setiap daerah. Menurut website Koperasi Kota Pekalongan, saat ini sudah ada 284 koperasi yang mana terdapat 46 KSPPS yang tersebar di Pekalongan (Sumber :<https://satudata.dinkopumkm.jatengprov.go.id>).

Maka pada tahun sekarang 2024, KSPPS ramai diminati oleh masyarakat jika dibandingkan tahun 2019-2020. Tahun 2019-2020 merupakan tahun dimana perekonomian mengalami penurunan drastis (Muliati, 2020). Masyarakat bisa dengan mudah melakukan penyimpanan uang dan mengajukan pembiayaan syariah. Mudahnya masyarakat dalam melakukan penyimpanan uang dan mengajukan pembiayaan syariah. Hal tersebut sama dirasakannya pada Kota Pekalongan yang mengalami penurunan dari segi ekonomi. Mata pencaharian masyarakat Pekalongan mayoritas adalah pengusaha konveksi. Konveksi yang dibuat oleh masyarakat bermacam-macam, mulai dari konveksi batik, jeans, baju, hingga celana bahan. Pada tahun 2019-2020, sulit sekali untuk memasarkan barang karena terbatasnya aktivitas diluar ruangan. Setelah melewati masa yang sulit tersebut, kini ekonomi di Kota Pekalongan sudah mulai membaik. Hal tersebut dikarenakan sudah tersedianya platform belanja online untuk memasarkan produk konveksi dan pasar-pasar sudah kembali beroperasi normal, sehingga pada saat ini kondisi ekonomi di Kota Pekalongan bisa dikatakan mengalami peningkatan.

Sudah kembalinya beropersi normal, tidak seperti pada tahun 2019 – 2020 yang adanya virus melanda yang terbatasnya aktivitas diluar ruangan. Sehingga semua perusahaan akan bersaing memberikan pelayanan dan kualitas produk mereka dengan sebaik mungkin. Karena ketika anggota telah diberikan dengan pelayanan dan produk perusahaan dengan baik, anggota akan merasa puas dan akan loyal pada perusahaan tersebut. Pelayanan menjadi yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan nasabah. Dalam memberikan pelayanan Lembaga keuangan syariah harus memenuhi standar pelayanan seperti dari segi fasilitas, peralatan dan keterampilan komunikasi dari segi kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan, serta dari segi ketersediaan karyawan untuk membantu anggota. Memberikan pelayanan dengan sopan, santun dan kehandalan karyawan mudah menjalin hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan anggota. Jika anggota puas maka akan menjadi loyal dan mempercayai layanan tersebut. Oleh karena itu Kualitas layanan dapat dijadikan tolak ukur tingkat keberhasilan suatu perusahaan yang berorientasi pada kepuasan nasabah dengan pemberian layanan jasa secara prima sehingga nasabah akan merasa puas dengan layanan yang didapatkan (Zulkarnain & Ramdansyah, 2020).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada PT BPR Mulyo Raharjo Barat Magetan)”. Hasil menunjukkan Dilihat dari hasil penelitian, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas. Dan Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada PT BPR Mulyo Raharjo (Efendi, 2019).

Kualitas produk didefinisikan sebagai sekumpulan karakteristik dari barang dan jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam sebuah produk terdapat dimensi yang dapat dinilai antara lain meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan, dan atribut-atribut lain dari suatu produk (Al-ghifari & Khusnudin, 2022). Menurut Al-ghifari & Khusnudin (2022) kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah (Ismail & Yusuf, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain & Ramdanyah (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon”. Hasil menunjukkan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas nasabah. Semakin berkualitas kinerja sebuah produk perbankan, maka semakin tinggi loyalitas nasabah. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan nasabah yang dapat

dicapai. Semakin berkualitas kinerja sebuah produk perbankan, maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

Loyalitas bisa diartikan sebagai kesetiaan, atau di masa kerajaan, loyal kepada raja bisa diartikan pengabdian diri untuk setia kepada raja. Loyalitas menggambarkan kesetiaan kepada satu pihak yang diwujudkan dengan Tindakan. Dalam hal berbisnis, loyalitas pelanggan bisa diartikan sebagai tindakan pelanggan untuk setia menggunakan jasa, atau produk bisnis tidak hanya sekali tetapi berkali-kali. Dan tidak hanya menggunakan berkali-kali, tahap pelanggan yang sudah sangat loyal bahkan akan mempromosikan dengan senang hati kepada rekan atau orang terdekat mereka (Putra & Hasmawaty, 2022).

Ada keterkaitan antara pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan. Jika pegawai perusahaan memberikan pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan loyalitas dan kepuasan pelanggan yang kemudian terdorong untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Hal ini menjadi sebuah keuntungan bagi sebuah perusahaan karena dengan nasabah yang loyal serta menimbulkan jumlah nasabah baru menjadikannya sebuah aset yang sangat berharga bagi perusahaan itu sendiri. Apabila perusahaan tersebut sudah mendapatkan pelanggan yang loyal serta pelanggan yang baru, perusahaan dapat merencanakan sebuah strategi untuk mempertahankan pelanggan tersebut, karena di zaman yang serba canggih ini, mempertahankan pelanggan yang loyal sangat sulit dibandingkan dengan mencari pelanggan baru.

Penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”. Hasil menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara langsung kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah dengan indikator Assurance, empathy, tangibles yang paling tinggi. Demikian pula saat menggunakan kepuasan nasabah sebagai variable intervening, kualitas pelayanan secara tidak langsung juga memiliki pengaruh positif pada loyalitas nasabah dengan indikator yang paling tinggi adalah mereferensikan kepada orang lain (Sugistianto & Ispriyahadi, 2021).

Kepuasan pelanggan menurut Sangadji adalah perasaan senang atau kecewa dan kesan yang diberikan setiap pelanggan tentang kinerja produk/jasa riil/nyata dengan ekspektasinya. Jadi, kepuasan pelanggan, yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dengan yang diharapkan (Ismail & Yusuf, 2021). Untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar, sangat diperlukan tercapainya kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan (Wahab, 2017). Sedangkan indikator kepuasan pelanggan menurut Setyo, adalah terpenuhinya harapan pelanggan, menggunakan produk berulang, merekomendasikan produk ke orang lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi yang baik dan lokasi (William & Purba, 2020).

Penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Tanggamus”. Hasil menunjukkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah

Tanggamus. Peran pelayanan sangat berdampak terhadap kepuasan nasabah dan merupakan salah satu penilaian nasabah terhadap perusahaan (Wahyudi, 2021).

Salah satu kebaruan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang membedakan mungkin tidak adanya kualitas produk yang juga bisa mempengaruhi kepuasan nasabah dan ke loyalitasan nasabah yang bisa menjadikan setia pada produk atau perusahaan tersebut. Penelitian baru dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana persepsi terhadap kualitas produk memengaruhi kepuasan pelanggan, yang juga memengaruhi loyalitas nasabah mereka. Dan juga tempat yang diteliti oleh peneliti beda dari penelitian terdahulu

Kontribusi peneliti dalam penelitian ini untuk memberikan pengetahuan atau wawasan bagi umum dan juga peneliti yang dapat menjadikan tahu bagaimana pelayanan dan kualitas produk pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni. Dengan kata lain, ketika pelanggan puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka akan lebih setia terhadap produk atau perusahaan tersebut. Hal ini menekankan pentingnya memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kualitas produk yang telah dipercayainya, yang diberikan untuk membangun loyalitas yang kuat.

Peneliti memilih Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syirkah Muawanah Nahdhotul Ulama (KSPPS SM NU) yang ramai peminatnya. Berdasarkan informasi dari salah satu karyawan jumlah anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni Berjumlah 904 anggota. Sehingga,

peneliti ingin mengetahui lebih dalam pelayanan, kualitas produk dan kepuasan yang bisa menjadikan kelayakan nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni. KSPPS SM NU merupakan jenis koperasi simpan pinjam yang didirikan pada 29 Agustus 2004 dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat menengah ke bawah pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur. Berdasarkan dengan pemaparan di atas peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian kepada Koperasi Syariah KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni, dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?

4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
7. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?

5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
6. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?
7. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?

Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Manfaat secara teoritis

Dapat melatih pola pikir dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan melalui kepuasan di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas nasabah, dan kepuasan di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni.

- b. Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas nasabah, dan kepuasan. Serta dapat

dijadikan sebagai referensi untuk melakukan riset di bidang yang sama.

c. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan untuk lebih mengenal dan memahami nasabah KSPPS SM NU sebagai sarana untuk merancang strategi pemasaran yang lebih sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni.

D. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini memberikan gambaran umum mengenai latar belakang permasalahan penelitian, selanjutnya berisi tentang rumusan permasalahan penelitian yang ingin dianalisis, menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dari penelitian yang dianalisis.

BAB II Landasan Teori

Bab kedua menjelaskan landasan teori dari penelitian yang dilakukan berupa deskripsi dari Grand Theory yang digunakan. Selain itu, terdapat telaah pustaka yang berisi kajian dari para peneliti terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis dari penelitian yang dilakukan.

BAB III Metode Penelitian

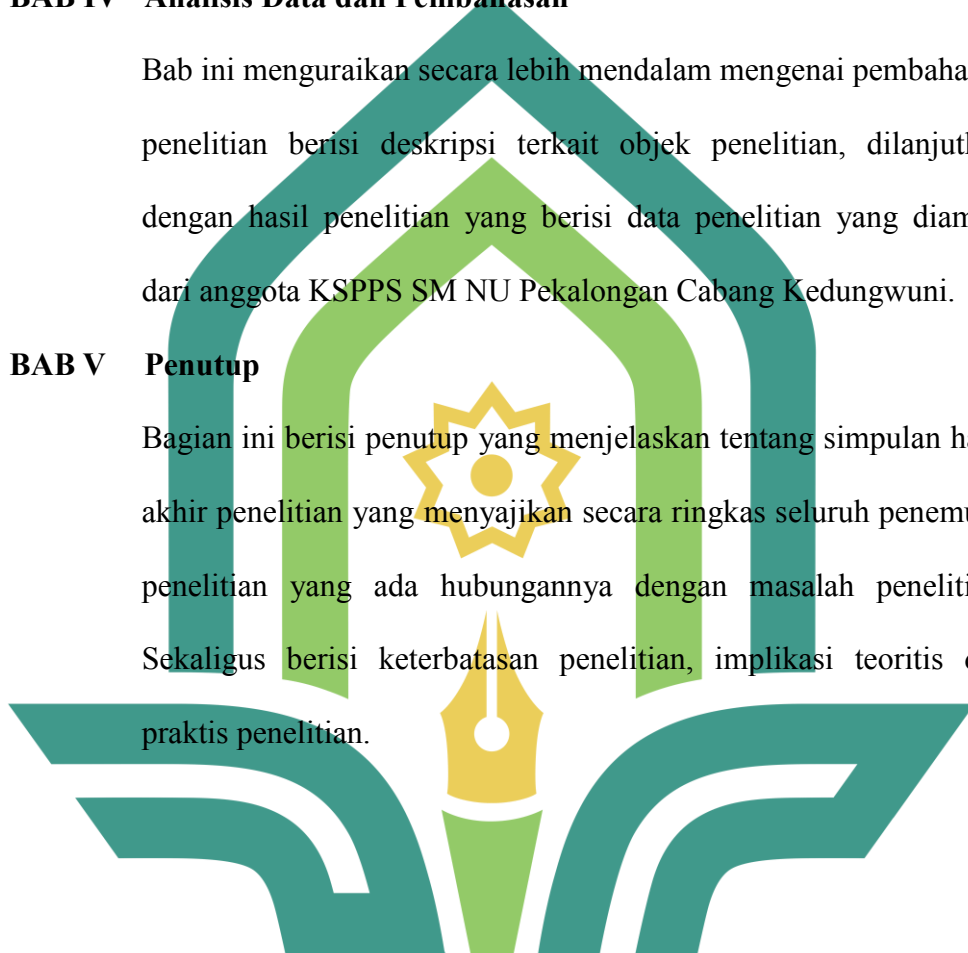
Bab ini menjelaskan gambaran metode yang digunakan mulai dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data hingga analisis data penelitian.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menguraikan secara lebih mendalam mengenai pembahasan penelitian berisi deskripsi terkait objek penelitian, dilanjutkan dengan hasil penelitian yang berisi data penelitian yang diambil dari anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni.

BAB V Penutup

Bagian ini berisi penutup yang menjelaskan tentang simpulan hasil akhir penelitian yang menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Sekaligus berisi keterbatasan penelitian, implikasi teoritis dan praktis penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian secara kuantitatif yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan (Z) dengan nilai *original sample* 0,225, *p-value* sebesar 0,096 dan *t-statistic* sebesar 1,667.
2. Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z) dengan nilai *original sample* 0,719, *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 5,485.
3. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,467, *p-value* sebesar 0,006 dan *t-statistic* sebesar 2,775.
4. Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,469, *p-value* sebesar 0,001 dan *t-statistic* sebesar 3,367.
5. Kepuasan (Z) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,020, *p-value* sebesar 0,914 dan *t-statistic* sebesar 0,108.
6. Kepuasan (Z) sebagai variabel intervening tidak mampu memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai

original sample 0,004, *p-value* sebesar 0,930 dan *t-statistic* sebesar 0,088.

7. Kepuasan (Z) sebagai variabel intervening tidak mampu memediasi pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas (Y) dengan nilai *original sample* 0,014, *p-value* sebesar 0,914 dan *t-statistic* sebesar 0,108.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitiannya sebagai berikut:

1. Komponen variabel terbatas hanya mencakup yang hanya mencakup kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan terhadap loyalitas, padahal banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas seorang anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni.

C. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan dan produk memiliki peran penting dalam membangun kepuasan, yang pada akhirnya juga meningkatkan ke loyal an pada anggota di KSPPS SM NU Cabang Kedungwuni.

2. Implikasi Praktis

Selain implikasi teoritis maka ada pula implikasi praktis yang dapat peneliti sampaikan yaitu, simpulan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak KSPPS SM NU Cabang

Kedungwuni apabila ingin menciptakan kepuasan anggota yang menjadikan loyal dengan KSPPS SM NU Cabang Kedungwuni dan juga memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk juga agar diminati oleh masyarakat lebih banyak lagi.

D. Saran

1. Bagi Perusahaan

Agar terus meningkatkan dalam kualitas pelayanannya terhadap anggota, terus berinovasi dalam pengembangan produk serta meningkatkan kepuasan anggota demi terciptanya kelayakan anggota kepada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat meneliti pada lingkup lain ataupun lingkup yang lebih luas, agar mampu menjadi pembandingan dalam penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan juga dapat menambahkan variabel lainnya dalam penelitian yang sejenis dengan penelitian ini. Karena memungkinkan variabel lain memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas. Diharapkan juga agar dalam penelitian selanjutnya bisa mengambil sampel yang lebih luas dan lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, A. K., Munir, Mais, R. G., & Muchlis, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk , Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah. *Kordinat : Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Islam*, 22(1). 10.15408/kordinat.v22i1.32718
- Agus Arwani, S.E., M. A. (2024). Grand Theory Esensi Ilmu Sosial dan Ekonomi (enam belas). CV Eureka Media Aksara.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); 1st ed., Issue March). Pustaka Ilmu.
- Al-ghifari, M. I., & Khusnudin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5, 421–434.
- Angelita, S., Mahrus, M., & Yuliani, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah dan Biaya Sebagai Variabel Intervening di Koperasi Baitul Maal Wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Nusantara di Kota Samarinda. *Borneo Islamic Finance And Economics Journal*, 4(1), 1–20.
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179–192. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v7i2.658
- Daryono, & Setyabudi, I. (2014). *Nasabah dan Layanan Prima*. Gava Media.
- Efendi, S. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Pt Bpr Mulyo Raharjo Barat Magetan). *Simba Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis Dan Akuntan*.
- Fadla, A. (2016). Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam. In *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*. UIN Sultan SyarifKasim Riau.
- Fajrin, M. I. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Koperasi Syariah Baituttamkin Lombok Barat*.

UIN Mataram.

Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square* (1st ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. . F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Practical Assessment, Research and Evaluation* (Vol. 21, Issue 1).

Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian* (1st ed.). PT Inkubator Penulis Indonesia.

Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS* (1st ed.). Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama. http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/12640/ebookk_3in1.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Hasanah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service KSPPS BMT Masjid Al-Azhar Terhadap Kepuasan Nasabah di Jakarta. *Journal of Communication*, 2(1), 1–6.

Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah. *BALANCE Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 485. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i1.1815>

Hidayatullah, A., Ediyanto, & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Bsi Area Basuki Rahmat Situbondo). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(8), 1539–1549.

Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.

Kristanto, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19, 13–22.

Meftahudin. (2017). Pengaruh Kuwalitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Aryadana Wonosobo Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Vareabel Intervening. *Jurnal PPKM II*, 175–186.

Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS*.

- Muliati, N. K. (2020). Pengaruh Perekonomian Indonesia di Berbagai Sektor Akibat Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). *Widya Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 78–86. <https://doi.org/10.32795/widyaakuntansi.v2i2.874>
- Putra, S. D., & Hasmawaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 117. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i1.8011>
- Qomarsyah, M. M., Mahyarni, & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetif*, 2(1), 31–39.
- Ratnadi, N. M. D. (2017). Dampak Motivasi Investasi, Literasi Keuangan, dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Investasi Anak Milenial. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 1(1). <https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607>
- Rizqi, N. F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Kspps BMT UGT Nusantara Capem Jatiroto Di Era Pandem* (Issue April). Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Salbiyah, S. (2020). Theory Planned Behavior Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Mahasiswa Dengan Cooperative Learning Tipe Jigsaw Sebagai Variabel Moderating Di Feb Universitas Muhammadiyah Surabaya. *Balance: Economic, Business, Management, and Accounting Journal*, 12(1).
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen: pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. ANDI.
- Saputra, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Masyarakat Madani Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. In *JMB (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/5363>
- Sugistianto, P., & Ispriyahadi, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(1), 92–106. <https://doi.org/10.37932/j.e.v11i1.203>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi

Offset.

Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2, 2(1).

Wahyudi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Tanggamus. *Dinar Islamic Review*, 5, 1–6.

William, & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.

Yafie, A. S., Suharyono, & Abdillah, Y. (2016). The Effect Of Product Quality And Service Quality On Customer Satis-faction (Study on Customers of Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Business Administration (JAB)*, 35(2), 11–19.

Zulkarnain, R., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.



LAMPIRAN

Lampiran I Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

Nomor : B-1712/Un.27/J.IV.2/TL.00/09/2024 24 September 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth. Pimpinan KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Muhammad Dafa Asyi Asyifa
NIM : 4220130
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni)”

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan
sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi
Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)
sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

 KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
KSPP SYARIAH SM NU KOTA PEKALONGAN
BADAN HUKUM NOMOR : 180 / 135 / 2004 / TANGGAL 1 OKTOBER 2004
Kantor Pusat : Gedung Aswaja Jl. Sriwijaya No. 2, Pekalongan. Telp / Faks (0285) 4415700, (0285) 4460518
E-mail : smnukota@gmail.com

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Winda Astutiningtyas, S.T

Nama Instansi : KSPPS SM NU Cabang Kedungwuni

Jabatan : Kepala Cabang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas

Nama : Muhammad Dafa Asyi Asyifa

NIM : 4220130

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Telah selesai melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Kasus pada KSPPS SM NU Cabang Kedungwuni Kabupaten Pekalongan)" pada tanggal 10 Oktober 2024 sampai dengan tanggal 28 November 2024 di KSPPS SM NU Cabang Kedungwuni Kabupaten Pekalongan.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan, 7 Januari 2025

KSPPS SM NU Cabang Kedungwuni


Winda Astutiningtyas, S.T
Kepala Cabang

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

PEDOMAN KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Kepada

Yth. Anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni
di

Kota Pekalongan

Dengan hormat, Perkenalkan nama saya Muhammad Dafa Asyi Asyifa (4220130) mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saat ini saya masih melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni)” yang bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat tugas akhir menyelesaikan pendidikan S1 berupa skripsi.

Oleh karena itu, di sela-sela kesibukan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya memohon dengan hormat kesediaannya untuk mengisi kuesioner berikut ini dengan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya bertanggungjawab penuh atas kerahasiaan identitas dan jawaban yang saudara berikan. Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PEDOMAN KUESIONER PENELITIAN

Berilah tanda check list ($\checkmark$) atau tanda silang (X) pada alternatif jawaban

yang menurut Saudara/i paling sesuai:

A. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :

2. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Usia :

☐ 20-30 Tahun

☐ 31-40 Tahun

☐ 41-50 Tahun

☐ >50 Tahun

4. Alamat/domisili di Kota Pekalongan :

☐ Ya

☐ Tidak

5. Penghasilan Perbulan :

☐ < 1 juta

☐ 1 juta - 2 juta

☐ 2 juta - 3 juta

☐ 3 juta - 4 juta

☐ 4 juta - 5 juta

☐ > 5 juta

6. Pekerjaan :

☐ Wiraswasta

☐ Pedagang/Pengusaha

☐ PNS

☐ Lainnya

7. Apakah anda menggunakan produk SIHARFI (Simpanan Hari Raya Idul Fitri) ?

☐ Ya ☐ Tidak

8. Sudah berapa lama anda menjadi Anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Kedungwuni?

☐ < 6 Bulan ☐ 6 Bulan – 1 tahun ☐ > 1 Tahun

B. Petunjuk Pengisian Angket

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda check list ($\checkmark$) atau tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang menurut anda sesuai dengan anda. Pada setiap pertanyaan-pertanyaan telah disediakan bagian lima point skala di sampingnya dengan keterangan sebagai berikut:

Skor	Keterangan	Kode
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Cukup Setuju	CS
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

C. Daftar Pertanyaan

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

(Sumber : Nela Devitasari. UNTAG)

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah.					
2.	Pelaynan karyawan KSPPS SM NU tepat waktu.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3.	Kecepatan pelayanan karyawan					

	terhadap nasabah.					
4.	Karyawan KSPPS SM NU tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh anggota.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
5.	Karyawan mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya tanpa melakukan kesalahan.					
6.	Karyawan KSPPS SM NU tidak pernah lupa memberikan slip/bukti transaksi kepada anggota.					
Perhatian (<i>Emphaty</i>)						
7.	Karyawan memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dalam bertransaksi.					
8.	Karyawan KSPPS SM NU memberikan sapaan yang ramah kepada anggota.					
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
9.	Fasilitas ruang tunggu koperasi nyaman, bersih dan tenang.					
10.	Penampilan dari karyawan KSPPS SM NU rapi.					

Variabel Kualitas Produk (X2)

(Sumber : Nela Devitasari. UNTAG)

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
Kinerja (<i>Performance</i>)						
11.	Produk berfungsi sesuai dengan harapan anda, seberapa efektif produk dalam memenuhi kebutuhan anda.					
12.	Kualitas produk yang ada pada KSPPS SM NU lebih baik daripada koperasi lainnya.					
Fitur (<i>Feature</i>)						
13.	Adanya fasilitas SM NU <i>mobile</i> yang dapat memudahkan.					
14.	KSPPS SM NU memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dan tagihan pembiayaan.					
Kehandalan (<i>Reability</i>)						
15.	Produk yg ditawarkan dapat digunakan dengan mudah dan dapat mengikuti kebutuhan nasabah.					
16.	Produk yg ada di KSPPS SM NU sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
Kemampuan Pelayanan (<i>Service Ability</i>)						
17.	Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah.					

18.	Karyawan menjelaskan produk KSPPS SM NU yang ditawarkannya dengan jelas.					
Kesesuaian spesifik (<i>Conformance with specification</i>)						
19.	Produk - produk yg ditawarkan sudah sesuai syariah.					
20.	Produk-produk yang ada pada KSPPS SM NU sesuai dengan standar menurut islam / syariah.					
Ketahanan (<i>Durability</i>)						
21.	Semua produk pada KSPPS SM NU sudah terjamin sesuai dengan syariat islam / syariah.					
22.	Produk yang tersedia di KSPPS SM NU tidak ada kekurangan.					
Kualitas Reputasi (<i>Perceived quality</i>)						
23.	Produk tabungan berdampak baik bagi nasabah.					
24.	KSPPS SM NU memiliki kualitas produk yang baik sesuai dengan yang dijanjikan.					
Keindahan (<i>Estetika</i>)						
25.	Saya merasa produk KSPPS SM NU bisa dipercaya.					
26.	Banyaknya produk membuat anggota menjadikan KSPPS SM NU sebagai pilihannya.					

Variabel Kepuasan (Z)

(Sumber : Luh Putu Krisna Dewi, 2021. UNDIKSHA)

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
Kesesuaian harapan dan kinerja						
27.	Pelayanan yg diberikan sesuai harapan ataupun melebihi harapan.					
28.	Pelayanan yang diberikan karyawan KSPPS SM NU sesuai dengan harapan saya.					
Minat berkunjung						
29.	Saya berminat untuk datang kembali karena pelayanan yang diberikan baik.					
30.	Saya ingin menggunakan kembali produk dari KSPPS SM NU karena pelayanan yang ramah diberikan.					
Kesediaan merekomendasikan						
31.	Saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan.					
32.	Saya dengan senang hati merekomendasikan KSPPS SM NU kepada kerabat dan rekan rekan.					
Mendapatkan fasilitas sesuai dengan yang dikorbankan						

33.	Saya merasa bahwa fasilitas yang saya terima sebanding dengan pengorbanan waktu dan tenaga yang saya keluarkan.					
34.	Fasilitas yg ada pada gedung KSPPS SM NU sesuai dengan yang saya harapkan.					
Merasa senang dengan layanan yang diberikan						
35.	Saya merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh karyawan dengan ramah dan profesional.					
36.	Saya merasa senang dengan pelayanan KSPPS SM NU yang ramah, sopan, dan baik diberikan kepada anggota.					

Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

(Sumber : Luh Putu Krisna Dewi, 2021. UNDIKSHA)

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
Melakukan pembelian ulang secara teratur						
37.	Saya akan menggunakan produk yang ada secara teratur dan terus menerus.					
38.	Saya secara teratur menggunakan produk dari KSPPS SM NU.					
Menciptakan citra positif dari mulut ke mulut						

39.	Saya akan memberikan informasi mengenai kelebihan produk KSPPS SM NU, saya akan merekomendasikan produk yang digunakan kepada orang lain.					
40.	Saya akan mengajak orang terdekat saya untuk menggunakan produk KSPPS SM NU.					
Komitmen Merek						
41.	Saya tidak mudah terpengaruh oleh koperasi lain.					
42.	Saya tidak akan menggunakan produk koperasi lain dari KSPPS SM NU.					
Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama						
43.	Saya menolak apabila ditawarkan produk atau jasa dari koperasi lain dan lebih memilih produk KSPPS SM NU.					
44.	Saya dengan setia menggunakan produk dari KSPPS SM NU.					
Apresiasi kinerja perusahaan						
45.	Saya apresiasi pelayanan yang telah diberikan sangat baik.					
46.	Saya menyukai kinerja karyawan karena melakukan pelayanan dengan baik					

Lampiran 4 Data Mentah Penelitian

Variabel Kualitas Pelayanan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	3	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	3	5
4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	3	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	4	4	5	4	5	4
5	5	4	3	3	3	3	3	3	5
5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4

5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Variabel Kualitas Produk

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4

5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Variabel Kepuasan

Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	3	4	5	5	5
3	3	4	3	4	4	4	4	4	2
3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5

5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	3	3	4	5	5
5	5	5	5	4	3	3	4	5	5
5	5	5	5	4	3	3	4	5	5
5	5	5	5	4	3	3	4	5	5
5	5	5	5	5	3	3	4	5	4
5	5	5	5	5	3	3	5	5	5

5	5	5	5	5	3	3	4	5	5
5	5	5	5	5	3	3	4	5	5
5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
5	5	4	4	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	3	3	3	3	3	3	3	5
5	5	3	3	5	3	3	3	5	5

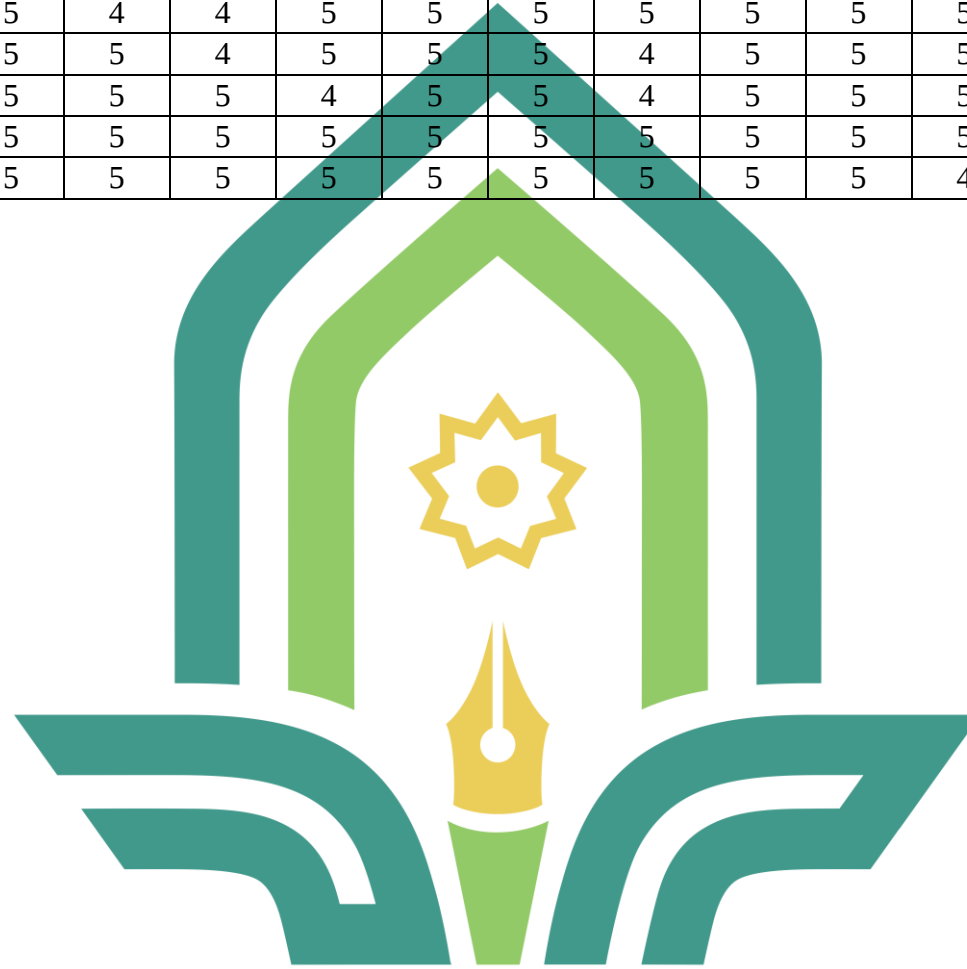
Variabel Loyalitas

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

[illegible]

5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	3	3	3	2	2	2	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5

4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

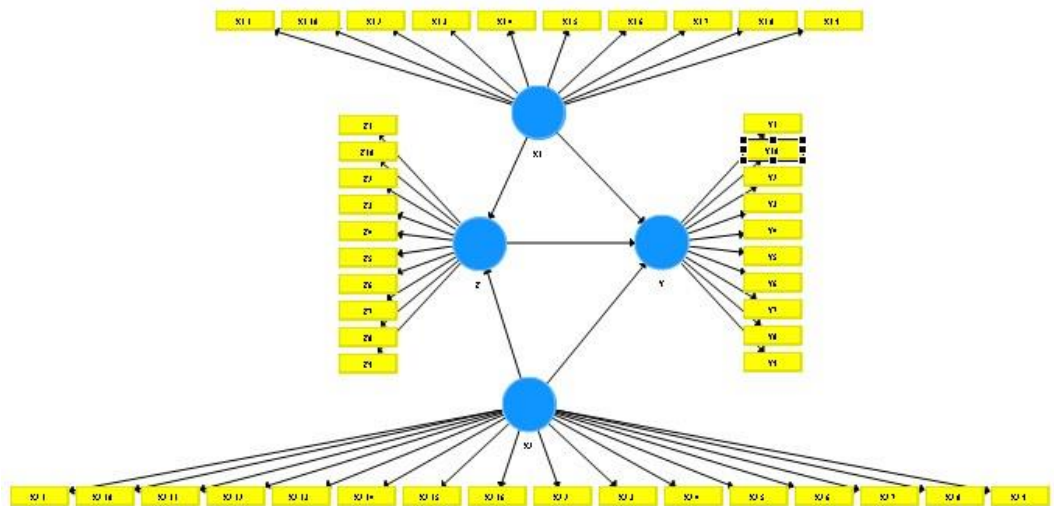


Lampiran 5 Hasil Olah Data

HASIL OLAH DATA

A. Analisa *Outer Model*

1. Uji *Convergent Validity*



2. Uji *Discriminant Validity*

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
X1	0.928	0.933	0.940	0.613
X2	0.948	0.953	0.954	0.565
Y	0.932	0.945	0.944	0.633
Z	0.912	0.916	0.927	0.561

3. *Composite Reliability*

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
X1	0.928	0.933	0.940	0.613
X2	0.948	0.953	0.954	0.565
Y	0.932	0.945	0.944	0.633
Z	0.912	0.916	0.927	0.561

B. Analisa *Inner Model*

1. Nilai *R-Square*

	R Square	R Square Adjus...
Y	0.792	0.784
Z	0.811	0.807

2. Uji Model Fit

	Saturated Model	Estimated Mo...
SRMR	0.097	0.097
d_ULS	10.259	10.259
d_G	26.110	26.110
Chi-Square	4821.125	4821.125
NFI	0.354	0.354

3. Uji Hipotesis

a. Uji Pengaruh Langsung

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
X1 -> Y	0.467	0.461	0.168	2.775	0.006
X1 -> Z	0.225	0.245	0.135	1.667	0.096
X2 -> Y	0.469	0.456	0.139	3.367	0.001
X2 -> Z	0.719	0.699	0.131	5.485	0.000
Z -> Y	0.020	0.042	0.184	0.108	0.914

b. Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
X1 -> Z -> Y	0.004	0.016	0.051	0.088	0.930
X2 -> Z -> Y	0.014	0.024	0.132	0.108	0.914



Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Muhammad Dafa Asyi Asyifa
2. Tempat Tanggal lahir : Pekalongan, 13 November 2002
3. Jenis Kelamin : Laki – laki
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jl. Kintamani No.13A Keputran
Pekalongan
6. Email : mhmdafa13@gmail.com
7. Nomor *Handphone* : 089630985699
8. Nama Ayah : Setiyo Budi
9. Pekerjaan : Wiraswasta
10. Nama Ibu : Nur Chotimah
11. Pekerjaan : -

B. Riwayat Hidup

1. SD : SD N Poncol 01 (2008-2014)
2. SMP : SMP N 7 Pekalongan (2014-2017)
3. SMA : SMA N 2 Pekalongan (2017-2020)

Pekalongan, 17 Januari 2025

Muhammad Dafa Asyi Asyifa