

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
(Studi Kasus Pada Simpanan Serbaguna di KSPPS SM NU Cabang**

Wiradesa)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh
gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E.)



Oleh:

SRI HESY RAHMAWATI

NIM: 4221147

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H. ABDURRAHMAN WAHID

PEKALONGAN

TAHUN 2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
(Studi Kasus Pada Simpanan Serbaguna di KSPPS SM NU Cabang
Wiradesa)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh
gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E.)



Oleh:

SRI HESY RAHMAWATI

NIM: 4221147

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H. ABDURRAHMAN WAHID

PEKALONGAN

TAHUN 2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI HESY RAHMAWATI

NIM : 4221147

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah berupa Skripsi yang saya susun dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG (Studi Kasus pada Simpanan Serbaguna di KSPPS SM NU cabang Wiradesa”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan atau dibuat oleh orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan secara lengkap sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab.

Pekalongan, 26 Juni 2025

Yang menyatakan



SRI HESY RAHMAWATI

Nim.4221147

NOTA MBIMBING

Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.,

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Sri Hesy Rahmawati

Kepada

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 : **Sri Hesy Rahmawati**

NIM : **4221147**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA LEMBAGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG (Studi Kasus Pada Simpanan Serbaguna di KSPPS SM NU cabang Wiradesa)**

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 26 Juni 2025

pembimbing



Dr. H.AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.,

NIP. 197806162003121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **Sri Hesy Rahmawati**
NIM : **4221147**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
LEMBAGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENABUNG (Studi Kasus Pada Simpanan
Serbaguna di KSPPS SM NU cabang Wiradesa)**

Dosen Pembimbing : **Dr.AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.,**

Telah diujikan pada hari Kamis , tanggal 08 Mei 2025 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Drajat Stiawan, M.Si
NIP. 198301182015031001

Penguji II

Wilda Yulia Rusvida, M.Sc
NIP . 199110262019032014

Pekalongan, 14 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr.AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.,

NIP. 197806162003121003

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya sangat menyadari bahwa dalam proses penulisan ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Namun, saya berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumber informasi, khususnya bagi dunia pendidikan dan siapa pun yang membacanya. Selama proses penulisan skripsi ini, saya mendapat banyak dukungan, baik secara moral maupun materi, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sebagai bentuk rasa terima kasih dan penghargaan, izinkan saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Persembahan ini saya tujukan untuk cinta pertama saya di dunia, Bapak Asmari, S. Pd, Bapak adalah sosok pertama yang mengenalkan saya pada arti ketulusan dan tanggung jawab. Dari tanganmu yang kasar karena kerja keras, saya belajar bahwa cinta tidak selalu berbentuk kata-kata, tapi hadir lewat peluh, pengorbanan, dan diam-diamnya doa yang tak pernah putus. Engkau adalah alasan mengapa saya tetap melangkah, meski kaki sering lelah dan hati ingin menyerah. Dalam setiap capaian kecil yang saya raih, selalu ada bayangmu—tersenyum sederhana namun penuh makna, seakan berkata, *"Teruslah berjuang, Nak. Aku di sini."* Terima kasih, Bapak, atas segalanya. Atas pelukan yang mungkin jarang, tapi hangatnya selalu saya rasakan sampai hari ini. Skripsi ini mungkin tak seberapa, tapi ini adalah wujud nyata dari

setiap semangat yang engkau tanamkan sejak dulu. Semoga persembahan kecil ini bisa menjadi bukti bahwa anakmu berusaha, seperti yang selalu engkau ajarkan: menjadi kuat, tapi tetap lembut; menjadi rendah hati, tapi tetap bermakna.

2. Ibu Misnah, malaikat tanpa sayapku Terima kasih telah menjadi pelabuhan paling tenang dalam hidupku. Doa-doamu adalah pelita di setiap langkahku, bahkan saat dunia terasa gelap. Engkau tak pernah lelah mendoakan, tak pernah letih mencintai. Dalam diammu, aku tahu ada cinta yang tak pernah bisa aku balas dengan apa pun di dunia ini. Skripsiku ini, Ibu, adalah buah dari setiap tetes sabar dan tulusmu. Semoga kelak bisa membuatmu bangga, meski takkan pernah sebanding dengan besarnya kasihmu padaku.
3. Untuk abang Abd. Halim, S.Pd., adik Rahmat Hidayatullah, dan kakak ipar Siti Rofidah, S.Pd., Terima kasih atas doa, dukungan, semangat dan kasih sayang yang tulus.
4. Serta teruntuk ponakan-ponakan penulis Khaira Nadhifa dan M. abyan Faiz yang selalu menghibur penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan tulisan ini dengan baik.
5. Dr. H. AM. Muh. Khafid.z Ma'shum, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, pikiran, dan tenaga yang Bapak curahkan, baik selama perkuliahan maupun dalam proses bimbingan. Saya sangat bersyukur bisa menjadi salah satu mahasiswa bimbingan Bapak yang sabar, mendukung, dan selalu memotivasi saya hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi dan meraih gelar Sarjana.

6. H. M. Arif Kurniawan, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan, perhatian, dan motivasi selama masa studi. Terima kasih atas bimbingan dan dukungan yang begitu berarti sejak awal hingga akhir perjalanan akademik saya. Kehadiran dan perhatian Bapak sangat membantu saya dalam menyelesaikan studi dengan lebih terarah dan terencana.
7. Kepada bapak dan ibu dosen serta staf akademik program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta staf perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah membantu kelancaran dalam proses administrasi skripsi saya.
8. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada KSPPS SM NU cabang Wiradesa atas izin dan kesempatan yang diberikan kepada saya untuk melakukan penelitian. Dukungan dan kerja sama dari pihak KSPPS sangat membantu kelancaran proses penelitian ini.
9. kepada seluruh responden, yaitu anggota atau nasabah SIGUN (Simpanan Serbaguna) KSPPS SM NU cabang Wiradesa, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi dan mendengarkan pernyataan dalam kuesioner penelitian ini. Partisipasi dan keterbukaan Bapak/Ibu sangat berarti dan membantu kelancaran penelitian saya.
10. Untuk teman-teman di Pekalongan, terima kasih sudah menjadi keluarga kedua selama saya jauh dari kampung halaman. Terutama untuk teman saya Ayu Tiyas Setyaningsih, S.E, yang telah menjadikan saya teman baik bahkan bagian dari keluarganya. Kehadiran kalian membuat hari-hari di rantau terasa lebih ringan dan penuh warna. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan

kebersamaan yang tak terlupakan. Semoga persahabatan ini selalu terjaga, walau nanti kita harus berjalan di jalan yang berbeda.

11. Untuk seseorang pria yang kehadirannya sangat berarti, meski namamu belum bisa kusebutkan di sini, Terima kasih juga karena sudah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, memberikan dukungan berupa tenaga, uang, waktu, dan bahkan materi yang sangat membantu penyelesaian skripsi ini. Kamu telah menjadi pendamping setia dalam segala situasi, selalu ada untuk menemani, mendukung, menghibur saat aku lelah, mendengarkan keluh kesah, dan memberi semangat agar aku tak pernah menyerah. Terakhir,
12. untuk wanita sederhana yang sedikit manja, namun kadang sulit dimengerti isi kepalanya saya sendiri Sri Hesy Rahmawati. Seorang anak perempuan kedua, bahkan satu-satunya perempuan dalam keluarga, yang dulu sangat menolak untuk kuliah, tapi kini berhasil menyelesaikan semuanya. Terima kasih untuk segala perjuangan, kesabaran, dan ketekunan yang telah aku lalui di setiap langkah penuh tantangan ini. Meski tak jarang air mata dan kegelisahan datang menghampiri, aku tetap maju walau jalan terasa berat. Terima kasih sudah hadir di dunia ini dan bertahan sejauh ini melewati banyak rintangan dan ujian yang diberikan alam semesta. Semoga aku selalu bisa berbahagia di mana pun dan kapan pun berada.

MOTTO

“Aku (Allah) selalu menuruti persangkaan hambaku kepadaku. Apabila ia berperasangka baik maka ia akan mendapatkan kebaikan. Adapun bisa ia berperasangka buruk kepadakumaka ia akan mendapatkan keburukan.”

(H.R. Tabrani dan Ibnu Majjah)

“Sebesar apapun kesulitan yang dihadapi kita punya Tuhan yang Maha esa (Allah) untuk meminta dan mengabulkan hal baik yang kita minta dan kita punya tenaga untuk selalu berusaha”

(mamaku tersayang)

ABSTRAK

SRI HESY RAHMAWATI, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung (Studi Kasus Pada Simpanan Serbaguna di KSPPS SM Nu cabang Wiradesa).

KSPPS SM NU Cabang Wiradesa merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang menawarkan produk simpanan SIGUN dengan berbagai keunggulan berbasis prinsip syariah. Namun, terjadi penurunan laju pertumbuhan anggota penabung pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan kepercayaan terhadap keputusan anggota dalam menabung. Ketiga faktor ini dinilai penting untuk meningkatkan partisipasi anggota serta memperkuat posisi lembaga di tengah persaingan industri keuangan mikro yang semakin kompetitif.

Penelitian kuantitatif adalah metode penyelidikan yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini seharusnya menekankan aspek fenomena sosial yang dapat diukur secara objektif. Setiap kejadian atau fenomena diubah menjadi sejumlah komponen masalah, variabel dan indikator agar dapat diukur. Kategori informasi yang terkait dengan setiap variabel yang disebutkan digunakan untuk menentukan nilainya. Dengan menggunakan teknik perhitungan secara kuantitatif matematik menggunakan simbol-simbol angka dapat memberikan temuan dan suatu kesimpulan yang diterima secara umum.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung, dengan nilai t-hitung masing-masing sebesar 2,250 dan 2,070 yang lebih besar dari t-tabel 1,989, serta nilai signifikansi 0,027 dan 0,042 yang lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, variabel citra lembaga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung karena memiliki nilai t-hitung $1,640 < t\text{-tabel } 1,989$ dan signifikansi $0,105 > 0,05$. Sedangkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa diperoleh nilai F-hitung sebesar 40,482 yang lebih besar dari F-tabel sebesar 2,71, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Kondisi ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, secara simultan variabel kualitas pelayanan (X_1), citra lembaga (X_2), dan kepercayaan (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menabung (Y). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berperan penting secara bersama-sama dalam memengaruhi perilaku nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung.

Kata Kunci: Keputusan menabung, kualitas pelayanan, citra lembaga, kepercayaan, KSPPS SM NU.

ABSTRACT

SRI HESY RAHMAWATI, The Influence of Service Quality, Institutional Image, and Trust on Saving Decisions (Case Study on Simpanan Serbaguna at KSPPS SM NU Wiradesa Branch).

KSPPS SM NU Wiradesa Branch is an Islamic microfinance institution that offers the SIGUN savings product, which comes with various advantages based on Sharia principles. However, there has been a decline in the growth rate of saving members in 2024. This study aims to analyze the influence of service quality, institutional image, and trust on members' decisions to save. These three factors are considered crucial for increasing member participation and strengthening the institution's position amid growing competition in the microfinance industry.

This research uses a quantitative method, which emphasizes measurable social phenomena. Each event or phenomenon is broken down into several problem components, variables, and indicators that can be objectively measured. Information categories related to each variable are used to determine its value. Through mathematical quantitative techniques using numerical symbols, this method produces findings and conclusions that are generally accepted.

Partial test results show that the variables of service quality and trust have a significant influence on saving decisions, with t -values of 2.250 and 2.070 respectively, which are greater than the t -table value of 1.989, and significance levels of 0.027 and 0.042, which are below 0.05. Meanwhile, the institutional image variable does not have a significant influence on saving decisions, as shown by a t -value of $1.640 < 1.989$ and a significance level of $0.105 > 0.05$. Meanwhile, the results of the simultaneous testing show that the F -calculated value is 40.482, which is greater than the F -table value of 2.71, with a significance value of 0.000, which is less than 0.05. This condition indicates that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted. This means that, simultaneously, the variables of service quality (X_1), institutional image (X_2), and trust (X_3) have a significant influence on the decision to save (Y). Thus, it can be concluded that these three variables collectively play an important role in influencing customer behavior in making saving decisions.

Keywords: Saving decision, service quality, institutional image, trust, KSPPS SM NU

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Alhamdulillah, atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menabung (Studi Kasus pada Simpanan Serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa)” dengan baik dan maksimal. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallahu ‘alaihi Wassalam, suri teladan sepanjang masa, yang menjadi inspirasi dalam menjalani kehidupan. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya sepenuhnya menyadari bahwa proses ini tidak dapat saya lalui sendiri. Banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan bimbingan, baik secara moral maupun material. Untuk itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih, saya ingin menyampaikan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak rektor Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan para wakil dekan, beserta jajarannya,
2. Bapak Dr. H. AM. Muh Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri

K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

3. Bapak Kuat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafid.z Ma'shum, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Arif Kurniawan, M.M., selaku dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah membimbing, memotivasi dan mengarahkan selama masa perkuliahan.
8. Kepala cabang KSPPS SM NU cabang Wiradesa Ibu Qorinatus Sa'adah, S.Pd., yang telah memberikan izin saya untuk menjadikan KSPPS SM NU cabang wiradesa sebagai

tempat penelitian untuk memenuhi responden dari judul yang saya teliti.

9. Kedua orang tua tercintaku, Bapak Asmari, S.Pd., dan Ibu Misnah. Tak lupa saudara penulis, Abdul Halim, S.Pd., dan Rahmat Hidayatullah yang telah memberikan dukungan material, doa, semangat, motivasi, perhatian cinta dan kasih sayangnya, serta dukungan moril dan materil hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bentuk bantuan dan kebaikan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini mendapat balasan terbaik dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Saya berharap skripsi ini bisa memberikan manfaat dan membawa dampak positif bagi siapa pun yang membacanya,. Namun, saya juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentu memiliki kekurangan. Karena itu, saya sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun, sebagai bagian dari proses belajar agar saya bisa terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik ke depannya.

Pekalongan, 1 Juli 2025



Sri Hesy Rahmawati

4221147

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xviii
DAFTAR TABEL	xxvi
DAFTAR GAMBAR	xxvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II	15
LANDASAN TEORI	15
A. Grand Theory.....	15
B. Kualitas Pelayanan	16
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2. Indikator Kualitas Pelayanan	17
C. Citra Lembaga	20
1. Definisi Citra Lembaga.....	20
2. Indikator citra lembaga	21

D.	Kepercayaan	22
1.	Definisi kepercayaan.....	22
2.	Indikator Kepercayaan.....	24
E.	Keputusan Menabung.....	25
1.	Definisi Keputusan Menabung	25
2.	Indikator Keputusan Menabung.....	26
F.	Telaah Pustaka	28
G.	Kerangka Berfikir.....	32
H.	Hipotesis	33
BAB III		39
METODE PENELITIAN		39
A.	Jenis Penelitian	39
B.	Pendekatan Penelitian.....	39
C.	Setting Penelitian.....	40
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	40
E.	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	43
F.	Sumber Data	45
G.	Teknik Pengumpulan Data	45
H.	Metode Analisis Data	47
BAB IV		54
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		54
A.	Hasil Penelitian.....	54
1.	Deskripsi Data Penelitian.....	54
2.	Karakteristik Responden.....	55
B.	Analisis Data dan Pembahasan Hasil Kuesioner.....	59
1.	Hasil Uji Instrumen.....	59
2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
3.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
4.	Hasil Uji Hipotesis.....	66
5.	Hasil Uji Koefisien Determinan R^2	69
6.	Pembahasan Hasil Statistik.....	69
BAB V		79
PENUTUP		79
A.	Kesimpulan.....	79

B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	I
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	XXIX



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum 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'	Ś	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	Ha	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ...يْ	Fathahdanya	Ai	a dani
ُ...وْ	Fathahdanwau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ

- Kataba

فَعَلَ	- Fa'ala
ذُكِرَ	- žukira
يَذْهَبُ	- yažhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَوَّلَ	- haula

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...إِ	Fathah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
ا...إِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
ا...أُ	Hammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	- Qāla
رَمَى	- Ramā
قِيلَ	- Qīla

4. Ta'arbuḥah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

a. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

b. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "t".

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	-	raudah al-aṭfāl
	-	raudatulatfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	-	al-Madīnah al-Munawwarah
	-	al-Madīnatul al-Munawwarah
طَلْحَة	-	talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- Rabbānā
نَزَّلَ	- Nazzala
الْبِرِّ	- al-birr

6. Kata Sandang

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

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf/1/diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الرَّجُلُ - *ar-rajulu*

السَّيِّدُ - *as-sayyidu*

الشَّمْسُ - *as-syams*

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

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

Contoh:

القَلَمُ - *al-qalamu*

البَدِيعُ - *al-badī'u*

الْجَلَالُ - *al-jalālu*

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

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

Contoh:

النَّوْءُ - *an-nau'*

شَيْءٌ - *syai'un*

8. 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:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرًا هَاوْمُرْسَاهَا *Bismillāhimajrehāwamursahā*

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ *ibrāhīm al-khalīl*

ibrāhīmūl-khalīl

9. Huruf Kapital

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 *Wa mā Muhammadun illā rasl*

Penggunaan huruf kapital 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 kapital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُنْمِنَ اللَّهِ وَفَتْحُ قَقْرَيْبُ *Naşrunminallāhiwafathunqarīb*

10. 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 disertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 TELAAH PUSTAKA.....	29
TABEL 3. 1 DEFINISI OPERASIONAL.....	44
TABEL 4 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	55
TABEL 4 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA	56
TABEL 4 3 KARATERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	56
TABEL 4 4 KARATERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN.....	57
TABEL 4 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN DARI TABUNGAN.....	58
TABEL 4 6 BERDASARKAN JANGKA WAKTU MENABUNG.....	58
TABEL 4 7 HASIL UJI VALIDITAS	59
TABEL 4 8 HASIL UJI RELIABILITAS	60
TABEL 4 9 HASIL UJI NORMALITAS	61
TABEL 4 10 HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS	62
TABEL 4 11 HASIL UJI HETEROSKEDASITISITAS METODE GLASDJER.....	64
TABEL 4 12 HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA.....	65
TABEL 4 13 HASIL UJI T (PARSIAL).....	66
TABEL 4 14 HASIL UJI F (SIMULTAN)	68
TABEL 4 15 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINAN (R ²).....	69

DAFTAR GAMBAR

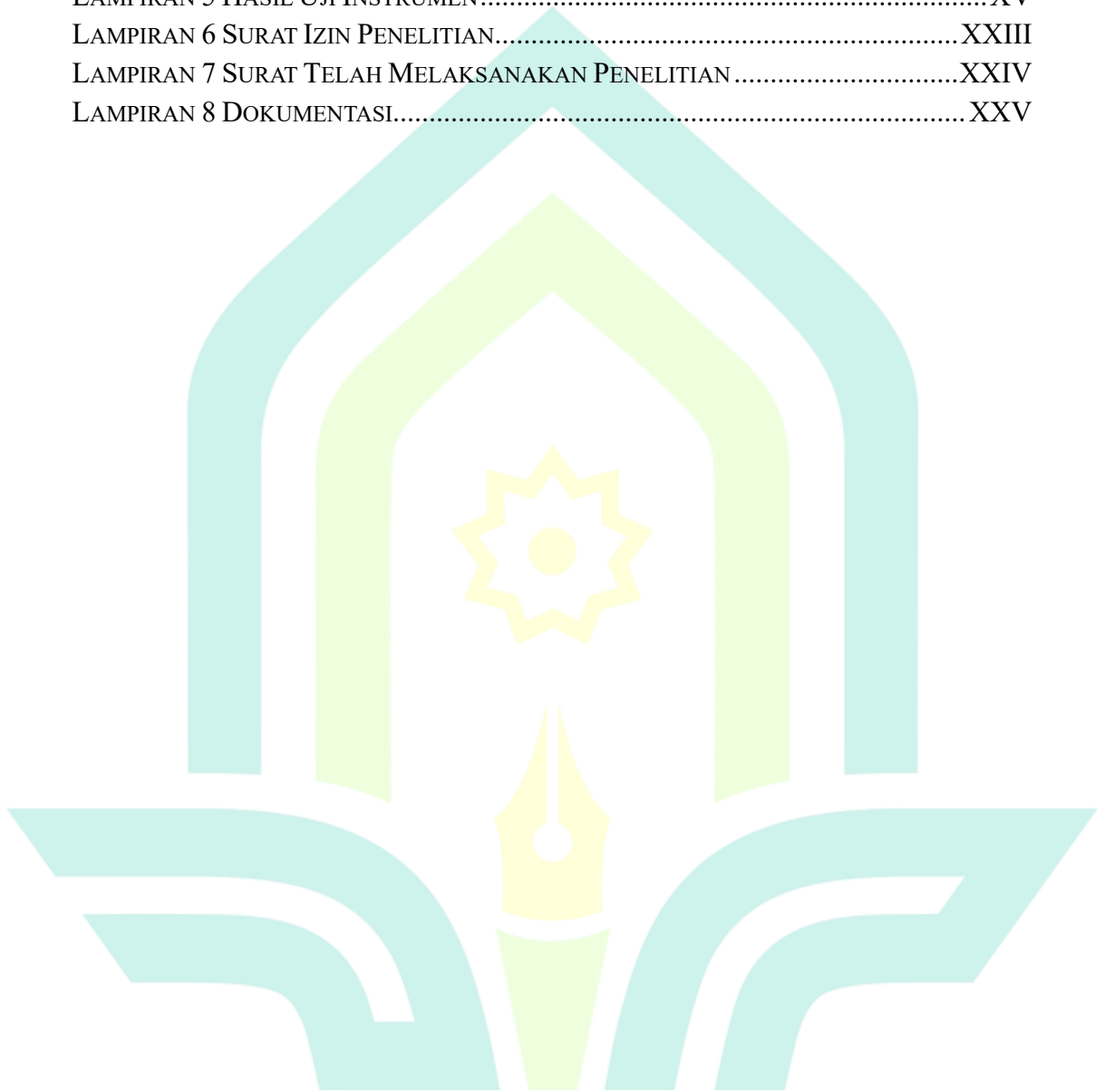
GAMBAR 2. 1 KERANGKA BERFIKIR..... 32

GAMBAR 4. 1 HASIL UJI HETEROSKEDASITISITAS METODE SCATTERPLOT 63



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	I
LAMPIRAN 2 DATA IDENTITAS RESPONDEN	VI
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA RESPONDEN.....	IX
LAMPIRAN 4 HASIL PERHITUNGAN STATISTIC	XIV
LAMPIRAN 5 HASIL UJI INSTRUMEN.....	XV
LAMPIRAN 6 SURAT IZIN PENELITIAN.....	XXIII
LAMPIRAN 7 SURAT TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN	XXIV
LAMPIRAN 8 DOKUMENTASI.....	XXV



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan memegang peranan sangat penting dalam stabilitas dan pertumbuhan ekonomi suatu negara, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Peran dalam hal perekonomian negara ini terdapat pada fungsi utama lembaga perbankan, yakni penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat dengan cara yang efektif. Bisa dijabarkan lebih lanjut, fungsi utama lembaga perbankan ialah media perantara untuk mengumpulkan dana dari masyarakat, yang kemudian disalurkan kepada pihak yang memerlukan pembiayaan dan akan kembali menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat. Dana yang telah tersalurkan Kembali tersebut diharapkan mampu bermanfaat bagi perekonomian maupun kebutuhan hidup yang layak untuk masyarakat. Sistem perbankan di Indonesia mencakup dua jenis utama lembaga, yaitu bank yang beroperasi secara konvensional dan bank yang berlandaskan prinsip syariah. Keduanya memiliki tujuan yang sama, hanya praktik operasionalnya saja yang berbeda. Bank konvensional bergerak dibawah OJK dan UUD dengan menerapkan sistem bunga (riba) dalam prakteknya. Sedangkan bank syariah bergerak dibawah OJK, UUD, dan DSN dengan selalu memperhatikan prinsip syariah pada setiap prakteknya.

Oleh karena itu masyarakat dapat memilih diantara kedua jenis perbankan tersebut (Supiani et al., 2021).

Sebagai upaya dalam meningkatkan kemajuan ekonomi nasional, Indonesia tidak hanya bergantung pada peran perbankan. Oleh karena itu, Indonesia membentuk sebuah lembaga non-bank dengan fungsi yang hampir sama dengan lembaga perbankan. Salah satu lembaga non-bank di Indonesia ialah

Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS). Sama halnya dengan lembaga perbankan, dalam prakteknya KSPPS akan mengumpulkan dana dari masyarakat, yang kemudian disalurkan kepada pihak yang memerlukan pembiayaan melalui berbagai produk dan layanan keuangan. KSPPS berfungsi sebagai lembaga keuangan mikro yang operasionalnya didasarkan pada ajaran syariah Islam. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, KSPPS, yang juga dikenal sebagai Baitul Mall Wattamwil (BMT), menjalankan dua fungsi utama: fungsi baitul maal, yang bersifat sosial dengan fokus pada saling membantu, dan fungsi tamwil, yang bersifat bisnis dengan tujuan memperoleh keuntungan sesuai dengan prinsip syariah. Kedua fungsi ini menjadi ciri khas yang membedakan KSPPS dari lembaga keuangan lainnya. Dalam melaksanakan kedua fungsi tersebut, terutama fungsi tamwil, KSPPS perlu mampu menyediakan produk dan layanan yang berkualitas (Faruq & Jennah, 2023).

Fenomena menarik yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menabung di lembaga keuangan mikro seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) terlihat dalam beberapa aspek. Pertama, terdapat peralihan preferensi masyarakat menuju lembaga keuangan digital yang lebih praktis, seperti platform mobile banking, yang memudahkan mereka dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor koperasi (Keen, 2017). Hal ini menyebabkan minat untuk menabung di koperasi tradisional, seperti KSPPS, menurun, terutama jika koperasi tersebut belum mengadopsi teknologi digital yang memadai. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, citra Lembaga, dan kepercayaan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keputusan menabung. Masyarakat cenderung lebih berhati-hati dalam memilih lembaga keuangan, mengingat kekhawatiran terhadap penipuan atau kebangkrutan lembaga yang tidak terpercaya (Mayer et al., 1995).

Di sisi lain, kebutuhan finansial yang mendalam juga memengaruhi keputusan menabung, karena banyak masyarakat yang lebih memprioritaskan pengeluaran untuk kebutuhan sehari-hari atau mendesak, sehingga menabung menjadi pilihan yang kurang diprioritaskan (Lusardi & Mitchell, 2014). Faktor sosial dan budaya juga tak kalah penting, karena di beberapa daerah, kebiasaan menabung di koperasi masih rendah akibat kurangnya pemahaman

tentang pentingnya menabung (Tjahjadi & Husodo, 2017). Akan tetapi di KSPPS SM NU mempunyai kelebihan tersendiri jika masyarakat memilih menjadi bagian dari lembaga yaitu layanan antar jemput yang sangat memudahkan para anggota jika tidak mempunyai waktu untuk pergi langsung ke kantor KSPPS SM NU tersebut dan lembaga juga menyediakan layanan mobile seperti bank pada umumnya yang dana tersebut bisa di alihkan ke *E-wallet* sehingga lebih memudahkan para anggota untuk menggunakan dananya tanpa harus ke kantor koperasi.

Oleh karena itu, untuk memahami fenomena penurunan laju menabung di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan kepercayaan terhadap keputusan menabung. Dengan memperbaiki dan mengelola ketiga faktor ini dengan baik, diharapkan KSPPS SM NU dapat meningkatkan kembali minat masyarakat untuk menabung dan memperkuat posisi mereka dalam industri keuangan mikro yang semakin kompetitif.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, lembaga keuangan mikro seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, sebagai salah satu lembaga keuangan mikro, menawarkan produk simpanan serbaguna yang dirancang untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat dalam menabung. Namun, meskipun terdapat peningkatan minat masyarakat untuk menabung dalam beberapa tahun terakhir, terdapat fenomena yang menarik dan perlu dicermati: penurunan laju anggota yang menabung di simpanan serbaguna SIGUN pada tahun 2023 ke 2024. Dalam era persaingan yang semakin ketat di sektor keuangan, lembaga keuangan, termasuk Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun citra yang positif agar dapat menarik dan mempertahankan nasabah. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berpengaruh pada kepuasan nasabah, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga tersebut (Parasuraman et al., 1988). Citra lembaga yang positif, yang dibentuk melalui reputasi dan pengalaman nasabah, juga berperan penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung (Gonzalez & Garazo, 2006).

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah mengalami perkembangan yang pesat, menarik perhatian mereka yang mengikuti ajaran syariah. Salah satu LKMS di Pekalongan adalah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Syirkah Muawanah Nahdlatul Ulama (KSPPS SM NU). KSPPS SM NU telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dan saat ini mempunyai 13 cabang, termasuk KCU Kota Pekalongan, Cabang Kradenan, Warungasem, Batang, Kedungwuni,

Bojong, Kajen, Kesesi, Sragi, Wiradesa, Siwalan, Comal, dan Pemalang.

Tabel 1. 1 Jumlah Data Anggota SIGUN Tahun 2022-2024

No.	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2022	674
2.	2023	759
3.	2024	760

Tabel di atas menjelaskan jika produk SIGUN (simpanan serbaguna) terjadi penambahan jumlah anggota dari tahun 2022 ke 2023, yaitu sebanyak 85 anggota. Namun, pada tahun 2024 jumlah anggota hanya meningkat sedikit, yaitu hanya satu anggota. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan yang stabil, namun perlu dicermati lebih lanjut mengapa ada penurunan dalam laju pertumbuhan anggota di tahun 2024 jika dibandingkan dengan tahun 2023. Maka diperlukan penelitian lanjutan untuk mengidentifikasi faktor yang berperan dalam keputusan menabung sangat penting untuk memahami dinamika ini.

Produk SIGUN (Simpanan Serbaguna) KSPPS SM NU Cabang Wiradesa menawarkan berbagai keunggulan, seperti penggunaan akad Wadiah Yadh Dhomanah yang halal dan aman, fleksibilitas transaksi, serta penarikan kapan saja selama jam kerja. Layanan antar jemput memudahkan anggota, sementara bonus bulanan yang lebih tinggi memberikan keuntungan tambahan. Dari

760 anggota, sebagian membuka rekening SIGUN sebagai alternatif pencairan pembiayaan, yang menggunakan akad Ijarah Muntahiya Bit Tamlik (sewa dengan opsi beli). Keunggulan-keunggulan ini membuat produk ini sangat diminati, mencerminkan penerimaan yang baik dari masyarakat berkat kemudahan akses dan keuntungan finansial yang ditawarkan.

Keputusan menabung adalah upaya yang dilakukan seseorang untuk meysihkan sebagai uangnya yang digunakan untuk kehidupan di masa depan. Ini merupakan tindakan finansial yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai kestabilan keuangan dan memastikan kesiapan menghadapi kebutuhan mendesak atau mencapai tujuan jangka panjang, seperti membeli rumah, pendidikan, atau pensiun. Menabung juga membantu menghindari ketergantungan pada utang atau pinjaman, serta memberikan rasa aman dalam menghadapi situasi darurat. Keputusan ini mencerminkan kebiasaan keuangan yang bijaksana, di mana seseorang memprioritaskan penyimpanan uang untuk manfaat jangka panjang daripada pembelanjaan yang tidak terkontrol. Secara sederhana, menabung berarti memilih untuk menunda konsumsi sekarang demi keuntungan di masa depan.

Keputusan seseorang untuk menabung sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis dan pengalaman mereka dengan lembaga yang menawarkan produk tersebut. Di lembaga keuangan mikro seperti KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, faktor-faktor ini menjadi sangat

krusial karena hubungan antara lembaga dan anggota cenderung bersifat personal dan berbasis kepercayaan. Oleh karena itu, memahami citra lembaga, pengaruh kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan anggota kepada keputusan menabung menjadi penting untuk meningkatkan keterlibatan anggota serta memperkuat kinerja lembaga. (Athifah Zalfa Lesmana & Syafrida Hafni Sahir, 2023).

Dalam konteks lembaga keuangan mikro seperti KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, keputusan anggota untuk menabung dipicu oleh berbagai macam aspek, termasuk kualitas pelayanan, citra lembaga, dan tingkat kepercayaan anggota terhadap lembaga tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, citra lembaga yang positif, serta tingginya tingkat kepercayaan dapat mendorong anggota untuk lebih aktif dalam memanfaatkan produk simpanan yang ditawarkan. Tabungan SIGUN adalah salah satu produk simpanan unggulan dari KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, namun jumlah anggota yang menabung dan tingkat partisipasi dalam produk ini belum menunjukkan perkembangan yang baik.

Faktor yang dapat menjadi salah satu keputusan masyarakat untuk menabung adalah kualitas layanan. Kualitas pelayanan ialah Tindakan yang bertujuan untuk memberikan suatu kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan. Hermawan (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari serangkaian elemen unggul dalam suatu produk atau pelayanan yang mampu memenuhi

dan memuaskan kebutuhan serta keinginan masyarakat. Dalam hal ini, interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan sangat penting, di mana perilaku karyawan, seperti sikap dan keterampilan dalam memberikan informasi, menjadi faktor kunci yang membedakan pelayanan yang baik (Vonk Noordegraaf & Welles, 2023).

Penelitian oleh Umarul Faruq dan Nurul Jennah (2023) dengan hasil variabel kualitas pelayanan berdampak positif yang signifikan terhadap keputusan menabung. Di sisi lain, penelitian oleh Romdhoni dan Sari (2018) dengan hasil variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Keputusan menabung.

Citra lembaga juga berperan penting dalam keputusan masyarakat untuk menabung. Lembaga harus mencerminkan persepsi dan pandangan masyarakat, terutama anggota, terhadap keberadaan dan kinerja lembaga tersebut. Citra KSPPS SM NU Cabang Wiradesa terbentuk melalui kepercayaan anggota terhadap dana yang dikelola secara terbuka para anggota dan selalu mengikuti prinsip syariah, seperti penggunaan akad Wadiah Yadh Dhomanah. Kualitas pelayanan yang ramah dan responsif, serta layanan tambahan seperti antar jemput, juga memperkuat citra positif lembaga. Selain itu, hubungan personal yang terjalin antara lembaga dan anggota serta kontribusi sosial lembaga terhadap masyarakat sekitar berperan penting dalam membentuk citra yang baik, yang pada akhirnya

meningkatkan kepercayaan anggota dan mendorong mereka untuk terus menabung. Citra ini sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan anggota, loyalitas mereka, dan keputusan untuk terus menabung atau berinvestasi dalam produk yang ditawarkan.

Penelitian oleh Nur Anim Jauhariyah et al (2019) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel citra Lembaga berpengaruh signifikan kepada Keputusan menabung. Namun, penelitian oleh Ahmad Akbar Febrian dan Winaika Irawati (2024) dengan hasil variabel citra Lembaga tidak mempengaruhi secara sendiri kepada keputusan menabung.

Selanjutnya, faktor yang menjadi alasan masyarakat dalam mengambil keputusan menabung ialah kepercayaan. Kepercayaan anggota terhadap KSPPS SM NU Cabang Wiradesa sangat dipengaruhi oleh dana yang dikelola secara terbuka dan disesuaikan dengan syariah, serta tanggung jawab lembaga dalam menjaga keamanan dana anggota. Kepercayaan ini juga dibangun melalui kualitas pelayanan yang baik, komunikasi yang terbuka, dan komitmen lembaga terhadap kesejahteraan anggota. Dengan tingkat kepercayaan yang tinggi, anggota merasa yakin bahwa dana mereka aman dan dikelola dengan baik, sehingga mendorong mereka untuk terus menabung dan berpartisipasi dalam produk simpanan yang ditawarkan (Febiyanti & Wahyudi, 2023).

Penelitian oleh Rudi Haryono (2022) dengan hasil variabel kepercayaan berpengaruh terhadap variabel keputusan menabung secara positif dan signifikan. Sementara itu, penelitian oleh Adela Ika Febiyanti (2023) dengan hasil variabel kepercayaan tidak mempengaruhi keputusan menabung secara positif dan signifikan.

Sebagai lembaga keuangan mikro syariah, KSPPS SM NU Cabang Wiradesa perlu mengoptimalkan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan kepercayaan untuk mendorong keputusan menabung dari anggota maupun calon anggota. Kualitas pelayanan menjadi fokus utama lembaga keuangan ini, karena dapat membangun sebuah kepercayaan. Atas dasar tersebut, kajian ini bertujuan untuk menelaah mengenai KSPPS SM NU Cabang Wiradesa dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Anggota Menabung Tabungan SIGUN (studi kasus pada KSPPS SM NU Cabang Wiradesa)”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)?
2. Apakah citra lembaga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)?

4. Apakah kualitas pelayanan, citra lembaga, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)
2. Untuk mengetahui pengaruh citra lembaga secara parsial terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan kepercayaan secara simultan terhadap keputusan menabung simpanan serbaguna (SIGUN)

D. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis
 - a) Diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan menabung di KSPPS SM NU cabang Wiradesa, serta menjadi referensi bagi penelitian serupa di masa depan.
- b. Manfaat Akademis

Kajian ini dapat difungsikan sebagai titik awal bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengusung tema penelitian yang serupa.

c. Secara Praktis

a) KSPPS SM NU cabang Wiradesa

Kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna sebagai bahan evaluasi dan referensi bagi lembaga dalam upaya peningkatan faktor atau masalah yang telah diteliti.

b) Bagi Anggota

Kajian ini bertujuan untuk menyajikan informasi yang dapat digunakan menjadi bahan evaluasi serta pencerahan bagi para anggota dalam memahami faktor-faktor yang menjadi pokok penelitian.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab awal ini, peneliti akan menguraikan fenomena yang menjadi latar belakang, dengan mengidentifikasi masalah yang akan dibahas. Selanjutnya, pendahuluan tersebut akan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Kemudian, akan dijelaskan mengenai tujuan penelitian ini, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan..

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab kedua ini, peneliti akan menguraikan teori-teori yang relevan dengan tulisan ini. Selanjutnya, peneliti akan mengkaji penelitian sebelumnya dan

menyajikannya dalam kolom telaah pustaka. Setelah itu, peneliti akan menyusun kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang terkait. Terakhir, peneliti akan merumuskan dugaan awal yang bersifat sementara dalam bentuk hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab berikutnya akan membahas metode yang diterapkan oleh peneliti dalam pengambilan, penyusunan, dan pengolahan data. Di dalam bab ini akan dijelaskan pendekatan penelitian serta jenis yang digunakan, jumlah populasi dan sampel yang terlibat, metode pengumpulan data yang akan diterapkan, dan terakhir, analisis terhadap data yang diperoleh.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memuat deskripsi data yang telah dikumpulkan, diikuti dengan penyajian hasilnya. Selanjutnya, akan dilakukan analisis yang mendalam dan diakhiri dengan interpretasi dalam bentuk pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir, penulis akan menyimpulkan hasil data yang telah dikumpulkan dan merumuskan saran untuk arah penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan anggota menabung pada simpanan serbaguna, yaitu dengan $t\text{-hitung } 2,250 > 1,989$ dan dengan tingkat nilai $\text{sig } 0,027 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan menabung pada simpanan serbaguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, maka semakin tinggi pula minat anggota untuk mengambil keputusan menabung pada produk simpanan serbaguna.
2. Citra lembaga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota dalam menabung pada produk simpanan serbaguna, ditunjukkan dengan nilai $t\text{-hitung } 1,640 < t\text{-tabel } 1,989$ dan nilai signifikansi sebesar $0,105 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa citra lembaga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan anggota untuk memilih simpanan serbaguna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun citra lembaga positif, faktor tersebut belum cukup kuat untuk memengaruhi keputusan anggota dalam memilih produk

simpanan serbaguna dibandingkan dengan faktor lainnya seperti kualitas pelayanan atau kemudahan akses.

3. Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam menabung pada produk simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, ditunjukkan dengan nilai t-hitung sebesar 2,070 > t-tabel 1,989 dan tingkat signifikansi $0,042 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk simpanan serbaguna. Tingginya tingkat kepercayaan anggota terhadap kredibilitas, transparansi, dan keamanan lembaga mendorong keyakinan mereka untuk menyimpan dana di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, sehingga keputusan untuk menabung menjadi lebih konsisten dan berorientasi jangka panjang.
4. Kualitas pelayanan, citra lembaga, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan anggota dalam menabung pada produk simpanan serbaguna di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa. Hal ini ditunjukkan dengan hasil interpretasi penelitian yang menghasilkan nilai Fhitung sebesar $40,482 > F\text{-tabel } 2,71$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, citra lembaga, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk simpanan serbaguna.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan studi ini, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menemukan adanya satu variabel independen, yaitu citra lembaga, yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, yaitu keputusan menabung pada simpanan serbaguna.
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada anggota KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, sehingga disarankan untuk memperluas area penelitian ke cabang atau wilayah lain agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digeneralisasikan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperluas lokasi penelitian serta menambah jumlah responden atau sampel yang diteliti.

C. Saran

Setelah melakukan serangkaian penelitian, memperoleh hasil yang relevan, serta menguraikan pembahasan yang mendalam, penulis juga telah mempertimbangkan berbagai keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa perlu untuk memberikan beberapa saran atau rekomendasi yang dapat berguna sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya, ataupun untuk pengembangan lebih lanjut di bidang yang sama. Saran-saran tersebut diharapkan dapat membantu memperbaiki atau

melengkapi aspek yang mungkin belum tercakup dalam penelitian ini, serta memberikan panduan bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan atau mengembangkan topik yang telah dibahas. Maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi KSPPS SM NU cabang Wiradesa

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa. Oleh karena itu, diharapkan KSPPS SM NU Cabang Wiradesa dapat terus mengoptimalkan mutu pelayanan kepada anggota, serta meningkatkan promosi terhadap keuntungan-keuntungan yang didapat oleh calon anggota. Ketika menabung pada simpanan serbaguna (SIGUN) yang tentunya bebas dari unsur riba, agar lebih dikenal dan diminati oleh masyarakat luas.

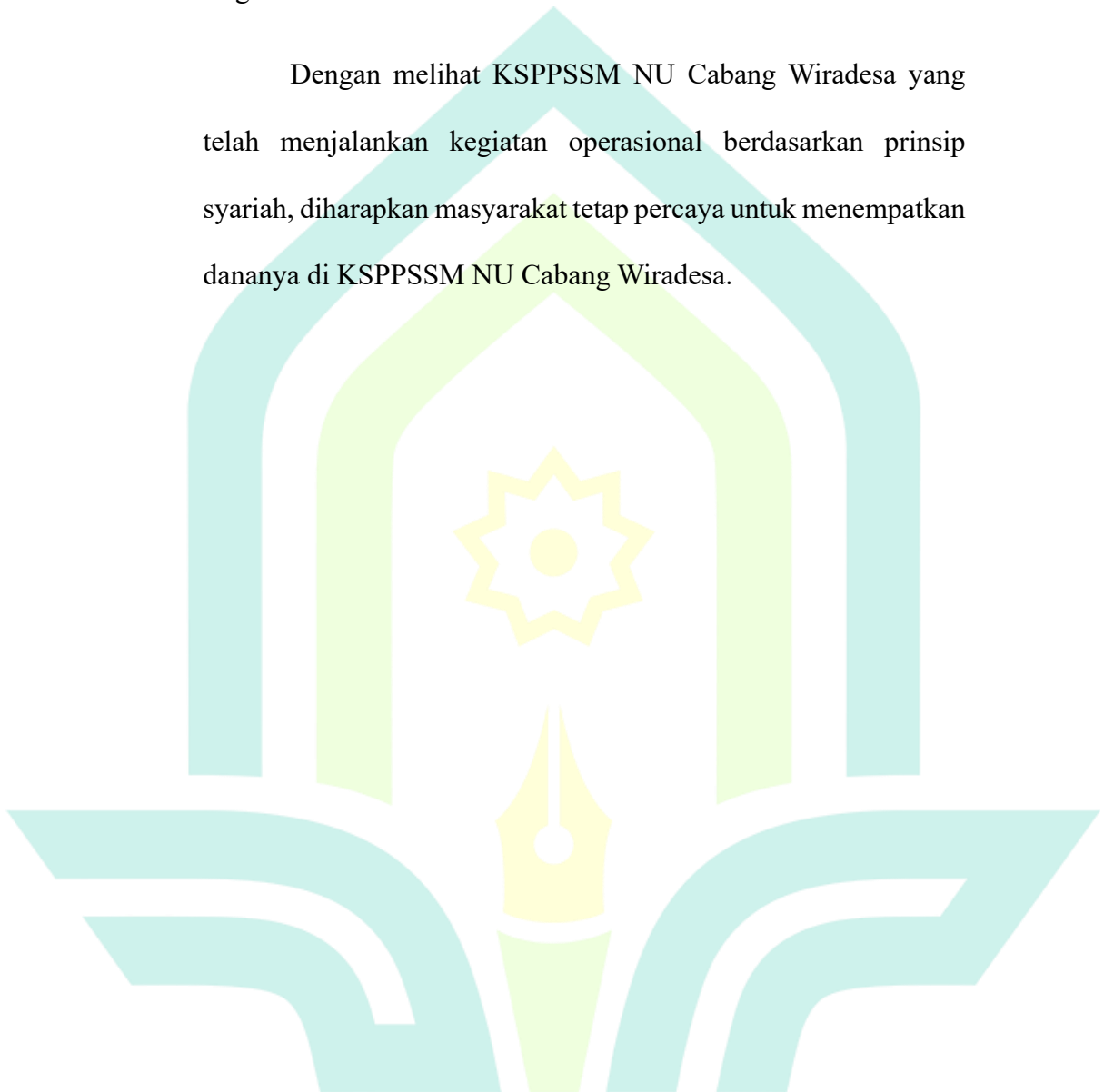
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengatasi keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan memperluas jumlah sampel atau menggunakan metode pengambilan sampel yang berbeda, sehingga diperoleh hasil yang lebih akurat dan komprehensif.
- b. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk menambahkan jumlah variabel dengan variabel lain yang belum tercakup

dalam penelitian ini, seperti variabel yang berkaitan dengan promosi, karakter pribadi, budaya, sosial, dan aspek lainnya, agar variasi variabel yang dianalisis dapat lebih beragam.

3. Bagi Pembaca

Dengan melihat KSPSSM NU Cabang Wiradesa yang telah menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah, diharapkan masyarakat tetap percaya untuk menempatkan dananya di KSPSSM NU Cabang Wiradesa.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Abu, Munir, Rimi Gusliana Mais & Saiful Muchlis, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah*” Vol 22, No 1 (2023)
- Aflili, H. A., J.A.F.Kalangi, & Walangitan, O. (2017). Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Jurnal Administrasi Bisnis. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 15–28.
- Ajzen. (1967). Theory of reasoned action. Theory of Reasoned Action
- Aprilia Nova, et al,. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Anggota Menabung Pada Produk Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Madura.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah di bank mandiri syariah di kota medan*. 6.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Athifah Zalfa Lesmana, & Syafrida Hafni Sahir. (2023). Analisa Keputusan Menabung di Bank Mega Syariah di Kota Medan. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 580–585.
<https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.716>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Dedy Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif (*Paradigma Baru Ilmu*

- Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*), Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004, hlm. 160
- Faruq, U., & Jennah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong. *Mabny: Journal of Sharia Management and Business*, 3(01), 22–34. <https://doi.org/10.19105/mabny.v3i01.9111>
- Hikmah, J. (2020). Paradigm. *Computer Graphics Forum*, 39(1), 672–673. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Katarina Etmawati, “ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG PADA CREDIT UNION KUSAPA KABUPATEN SANGGAU” Vol 8. No 5, September 2023
- Kasmir, “*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*”, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005, Hal. 260.
- M. Rusydi, Maftukhatusolikah, & Syamsiar Zahrani. (2023). Minat Menggunakan Perbankan Syariah Di Palembang: Pendekatan Theory of Reasoned Action. *Journal of Economics and Business*, 1(1), 22–34. <https://doi.org/10.61994/econis.v1i1.52>
- M.Si, P. D. H. M. sidik P. (2021). *Metode penelitian Kuantitatif*. depublish.
- Mayasari, S., & Safina, wan dian. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 215–224.
- Moh Maghfur, 2019 “*Pengaruh Faktor Citra Lembaga Keuangan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemilihan Pembiayaan Rahn Di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Mitra Usaha Ideal (MUI)*”
- Ni Putu Mayra Dian Purnami, Putu Diah Asrida & Putu Siti Firmani. 2022,

“Pengaruh Citra Lembaga, Budaya Dan Service Performance Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Badung Tahun 2021-2022”

Nur’aini, H., & Ridla, M. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi. *Jurnal Md*, 207–228.

Nurmaeni, R., Hasanah, S., & Widowati, M. (2020). Analisis Pengaruh Hedonisme, Religiusitas, Motivasi, dan Promosi terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Pt Bank Bri Syariah, Tbk Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang). *Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance*, 3(2), 303–312.

Nurul Jennah, Umarul Faruq “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong” *Journal of Sharia Management and Business Vol.3 No.1 April 2023*.

Pramesti, R. (2018). *Analisis Regresi dan Uji Asumsi Klasik dalam Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Universitas.

Risma, L. (2023). Analisis Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Anggota dan Daya Tarik Promosi Terhadap Keputusan Menabung Pda Credit Union Khatulistiwa Bakti di Pontianak. *Bisma*, 8(4), 845–858.

Rizkulillah, C. A., Devy, H. S., & Pratama, V. Y. (2022). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Perusahaan Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Minat Menabung Anggota Koperasi. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 138–151. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.79>

Haryono, R. (2022). *ANALISIS PERSEPSI NASABAH, KEPERCAYAAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP MINAT DAN KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG*. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam - JIEBI. Vol. 4 No. 2

- Rukhmana, T. (2021). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.
- Salmon Priaji Martana. (2006). Problematika Penerapan Metode Field Research Untuk Penelitian Arsitektur Vernakular Di Indonesia. *DIMENSI (Jurnal Teknik Arsitektur)*, 34(1), 59–66. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/ars/article/view/16458>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Siregar, L. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Jaminan Rasa Aman terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Padangsidipuan.*
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- 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>