

**PENGARUH LOKASI, PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENABUNG TABUNGAN WADIAH MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDY PADA KSPPS
MAJU BERSAMA GONDANG DI WONOPRINGGO**

SKRIPSI

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



Oleh:

FIKI BAROATUL MU'ASIROH
NIM. 4217044

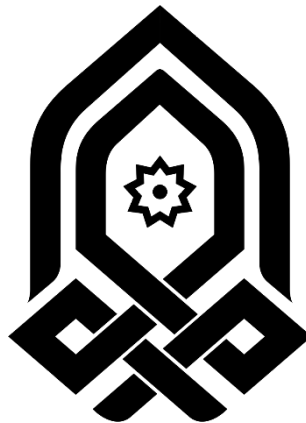
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

2021

**PENGARUH LOKASI, PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENABUNG TABUNGAN WADIAH MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDY PADA KSPPS
MAJU BERSAMA GONDANG DI WONOPRINGGO**

SKRIPSI

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



Oleh:

FIKI BAROATUL MU'ASIROH
NIM. 4217044

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN**

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Fiki Baroatul Mu'asiroh
Nim : 4217044
Jurusan : Perbankan Syariah IAIN Pekalongan
Judul Skripsi : **Pengaruh Lokasi, Produk, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Wadiah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Study pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 8 Oktober 2021

Yang Menyatakan,



Fiki Baroatul Mu'asiroh
NIM. 4217044

NOTA PEMBIMBING

Nur Fani Arisnawati, S.E, Sy., M.M.

Jl. Nanas No. 365 Binagriya Pringrejo Kota Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksempler

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Fiki Baroatul Mu'asiroh

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

c.q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Fiki Baroatul Mu'asiroh

NIM : 4217044

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Lokasi, Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Wadiah Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo

Dengan ini memohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 11 Oktober 2021

Pembimbing



Nur Fani Arisnawati S.E, Sy., M.M.

NIDN. 2019018801



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No.52, Rowolaku, Kajen Kabupaten Pekalongan, Telp. (0285) 412575
www.febi.iainpekalongan.ac.id/febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

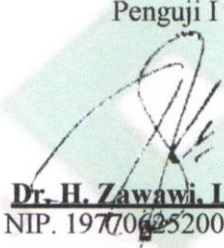
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **FIKI BAROATUL MU'ASIROH**
NIM : **4217044**
Judul : **PENGARUH LOKASI, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG TABUNGAN WADIAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDY PADA KSPPS MAJU BERSAMA GONDANG DI WONOPRINGGO**

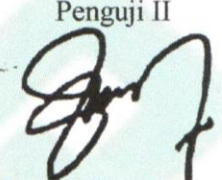
Telah diujikan pada hari Selasa dan Rabu tanggal 28 dan 29 Desember 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I


Dr. H. Zawawi, Lc. M.A.
NIP. 197706252008011013

Penguji II



Versiandika Yudha Pratama, M.M.
NIP. 199101162019031006

Pekalongan, 11 Januari 2022

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

ABSTRAK

Mu'asiroh, Fiki Baroatul. Pengaruh Lokasi, Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Wadiah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.

Koperasi Syariah memiliki tujuan pada umumnya yaitu untuk memajukan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat luas serta membantu membentuk perekonomian Indonesia berdasarkan penerapan dari nilai-nilai yang diajarkan islam. Lokasi, Produk, dan Kualitas Pelayanan merupakan variable-variabel yang dapat menjadi penentu seorang untuk menabung pada suatu koperasi syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan wadiah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo yang berjumlah 298 anggota dengan jumlah sampel 72 responden yang didapat dari rumus slovin dengan standar eror 10%. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebar kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrument, uji asumsi klasik, analisis jalur, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil dalam penelitian ini adalah lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap keputusan nasabah, produk tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Kepuasan tidak memediasi pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah, kepuasan memediasi pengaruh produk terhadap keputusan nasabah menabung.

Kata Kunci :*Lokasi, Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Keputusan Nasabah Menabung*

ABSTRACT

Mu'asiroh, Fiki Baroatul. Pengaruh Lokasi, Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Wadiah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.

Shariah cooperatives have a general purpose, namely to promote the welfare of its members and the wider community and help shape the Indonesian economy based on the application of the values taught by Islam. Location, Product, and Quality Of Service are variables that can determine a person to save in a shariah cooperative.

This research is a field research with a quantitative approach. The population in this study were wadiah savings customers at KSPPS Maju Bersama Gondang in Wonopringgo, totaling 298 members with a sample of 72 respondents obtained from the slovin formula with a standard error of 10%. The data collection method used is by distributing questionnaires. The data analysis technique used is instrument test, classical assumption test, path analysis, hypothesis testing and coefficient of determination test.

The results in this study are the location has no effect on customer satisfaction. Product and service quality affect customer satisfaction. Location, service quality and satisfaction affect customer decisions, the product does not affect customer decisions. Satisfaction does not mediate the influence of location on customer decisions and the effect of service quality on customer decisions, satisfaction mediates the effect of products on customer decisions to save.

Keywords : Locations, Product, Service Quality, Satisfaction, Customer Saving Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kehadiran Allah yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, darimasa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak H. Muhammad Shulthoni, LC., M.A., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
5. Ibu Nur Fani Arisnawati S.E, Sy., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Gunawan Aji M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan beserta staff.
8. Pihak KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo yang telah membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Kedua orang tua saya, Bapak Alm. H. Fauzan Adhima dan Ibu Muslichah yang senantiasa menyayangi dan mencintai, mendoakan, dan memberikan dukungan secara moral dan material serta menyemangati saya.

10. Kakak-kakak saya, Dewi Puspita Wardani dan Suami Wahyu Chumaidillah, Diah Kholisna, dan Moch.Fadlika Adhima yang selalu memberikan semangat, dan kehangatan untuk saya.
11. Femila Damayanti yang selalu membantu saya dari awal pengerjaan skripsi hingga selesai.
12. Sahabat-sahabat saya, Feny Ayu Sofyana, Ika Indriani, Munasyifa, Arinta Safira yang selalu berbagi tawa dan kebahagiaan walaupun sebenarnya sama sekali tidak membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Teman-teman yang telah memberikan informasi dan mengajari saya serta membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Orang-orang yang sudah merendahkan saya, menghina saya, meremehkan saya, sehingga memotivasi saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan segera menyelesaikan skripsi saya ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 14 September 2021

Penulis,



Fiki Baroatul Mu'asiroh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
NOTA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
TRANSLITERASI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Lokasi.....	13
2. Produk	14
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Kepuasan.....	16
5. Keputusan Menabung	20
B. Telaah Pustaka	22
C. Kerangka Berpikir.....	31
D. Hipotesis.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Pendekatan Penelitian	38
C. Setting Penelitian	38
D. Populasi, sampling dan Teknik Sampling.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampling	39
3. Teknik Sampling	40
E. Variabel Penelitian.....	40
1. Variabel Dependen.....	40
2. Variabel Independen	41
3. Variabel Intervening	41
F. Sumber Data.....	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder	42
G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
H. Definisi Operasional	43
I. Metode Analisis Data.....	45
1. Uji Kualitas data.....	45
2. Uji Asumsi Klasik.....	47
3. Analisis Jalur.....	48
4. Uji Hipotesis	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Data.....	55
1. Deskripsi Data Penelitian.....	55
2. Karakteristik Responden	56
B. Analisis Data	59
1. Uji Instrumen	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	61

2. Uji Asumsi Klasik.....	61
a. Uji Normalitas.....	61
b. Uji Multikolinearitas	64
c. Uji Heteroskedastisitas.....	66
3. Analisis Jalur.....	70
4. Uji Mediasi.....	76
5. Uji Hipotesis	78
C. Pembahasan.....	85
1. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah	85
2. Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Nasabah.....	85
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	86
4. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung	87
5. Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Menabung	87
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung.....	88
7. Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung.	88
8. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung melalui Kepuasan sebagai variable mediasi.....	89
9. Pengaruh Produk terhadap Keputusan Nasabah Menabung melalui Kepuasan sebagai variable mediasi.....	90
10. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung melalui Kepuasan sebagai variable mediasi	91
BAB V PENUTUP.....	93
A. Simpulan	93
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	
1. Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	I
2. Lampiran 2 Surat Bukti Penelitian.....	II
3. Lampiran 3 Kuisioner Penelitian	III
4. Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisioner	VIII

5. Lampiran 5 Uji Validitas.....	X
6. Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	XIV
7. Lampiran 7 Asumsi Klasik	XVI
8. Lampiran 8 Uji Hipotesis.....	XVIII
9. Lampiran 9 Tabel t.....	XXII
10. Lampiran 10 Tabel r.....	XXIII
11. Lampiran 11 Dokumentasi.....	XXIX
12. Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	XXV

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihanhuruf dari abjad yang satu dengan abjad yang lainnya. Transliterasi Arab – Latin disini adalah huruf-huruf arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab – Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut :

1. Sejalan dengan ejaan yang disempurnakan.
2. Huruf arab yang belum ada padanannya dalam huruf latin dicarikan padanannya dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fonem satu lubang” .
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan untuk masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman transliterasi Arab Latin adalah meliputi :

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata Sandang (didepan huruf Syamsiyah dan huruf Qomariyah)
7. Hamzah
8. Penulisan Kata
9. Huruf Kapital
10. Tajwid

1. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1

Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	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	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	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

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tabel 0.3

Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سِئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

3. Maddah

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

Tabel 0.4
Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutahhidup

Ta' marbutahhidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. 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 "h".

Contoh :

- الْأَطْفَال raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَة talhah

5. Syaddah

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

Contoh :

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

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

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

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

Contoh :

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

- | | | |
|---|--|--|
| - | وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
rāziqīn/ | Wa innallāha lahuwa khair ar-
rāziqīn/ |
| - | بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا
mursāhā | Wa innallāha lahuwa
khairurrāziqīn
Bismillāhi majrehā wa |
| - | | |

9. 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 :

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

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

Contoh :

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

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 1.1	Jumlah Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang, 5
Tabel 2.1	Telaah Pustaka, 23
Tabel 3.1	Definisi Operasional, 43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan, 57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan, 58
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Mengenal KSPPS, 58
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan lama Menjadi Nasabah, 59
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas, 60
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas, 61
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas I, 62
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas II, 63
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas I, 64
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas II, 65
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) I, 67
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) II, 69
Tabel 4.15	Koefisien jalur Sub. I, 70
Tabel 4.16	Koefisien R Model I, 71
Tabel 4.17	Koefisien jalur Sub. II, 73
Tabel 4.18	Koefisien R Model II, 73
Tabel 4.19	Uji T Persamaan I, 79
Tabel 4.20	Uji T Persamaan II, 80
Tabel 4.21	Uji F Persamaan I, 82
Tabel 4.22	Uji F Persamaan II, 83
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi I, 84
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi II, 85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir, 31
Gambar 3.1	Pengaruh X1, X2, X3 terhadap Z, 50
Gambar 3.2	Pengaruh X1, X2, X3 dan Z terhadap Y, 51
Gambar 3.3	Metode Analisis Jalur, 51
Gambar 4.1	Grafik Scatterplot I, 66
Gambar 4.2	Grafik Scatterplot II, 68
Gambar 4.3	Pengaruh X1, X2, X3 terhadap Z, 72
Gambar 4.4	Pengaruh X1, X2, X3 dan Z terhadap Y, 75
Gambar 4.5	Metode Analisis Jalur, 75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian, I
Lampiran 2	Surat Bukti Penelitian, II
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian, III
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuisisioner, VIII
Lampiran 5	Uji Validitas, X
Lampiran 6	Uji Reliabilitas, XIV
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik, XVI
Lampiran 8	Uji Hipotesis, XVIII
Lampiran 9	Tabel t, XXII
Lampiran 10	Tabel r, XXIII
Lampiran 11	Dokumentasi, XXIV
Lampiran 12	Daftar Riwayat Hidup, XXV

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Lembaga keuangan yang mempunyai beberapa jenis sistem transaksi menjadikan masyarakat bisa memilih dimana mereka akan bertransaksi. Beberapa diantaranya adalah Bank Konvensional, Bank Syariah, Koperasi, Koperasi Simpan Pinjam & Pembiayaan Syariah (KSPPS), serta BMT (Baitul Mal wal Tamwil). Sistem lembaga keuangan tanpa bunga (riba) di Indonesia berkembang dengan pesat dan mempunyai banyak peminat.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau sebelumnya disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) terlahir dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan entitas keuangan mikro syariah yang unik dan spesifik khas Indonesia. Peran KSPPS adalah membangun dan mengembangkan potensi kemampuan anggotanya dan masyarakat dan pusat kegiatan muamalah. Kiprah KSPPS dalam melaksanakan fungsi dan perannya menjalankan peran ganda yaitu sebagai lembaga bisnis (tamwil) dan disisi yang lain melakukan fungsi sosial yakni menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana. (Intan, 2020)

Kemampuan untuk menghasilkan profit adalah indikator utama untuk mengukur kemampuan bersaing antar lembaga ekonomi atau lembaga keuangan. Mengacu pada pendapat Hamam (2019), walau lembaga keuangan memiliki tujuan utama untuk bisnis, akan tetapi mereka memiliki motivasi untuk

lebih dari berbisnis. Kemampuan lembaga keuangan untuk mendapatkan profit yang berlanjut menjadi tujuan yang tak kalah penting. Dan melihat perkembangan lembaga keuangan yang semakin maju, persaingan antar lembaga akan semakin sengit dan tentu akan berpengaruh pada target profit.

Pemilihan lokasi di masing-masing lembaga keuangan itu berbeda dengan mempertimbangkan faktor-faktor penting. Faktor yang biasanya mendapat perhatian lebih meliputi wilayah ketersediaan tenaga kerja juga biaya untuk jarak transportasi yang murah. Sehingga, dari dua faktor ini, akan menimbulkan perbedaan penentuan lokasi (Ikhsan, 2017).

Seorang nasabah atau calon nasabah sekalipun akan mencari lokasi yang paling strategis untuknya bertransaksi. Keputusan menabung ditentukan dari kemudahan akses nasabah tersebut. Tjiptono menjelaskan bahwa di dalam aspek kemudahan lokasi dicapai oleh masyarakat, dekat dengan daerah lalu lintas seperti pasar atau pusat kota, mudah dijangkau oleh fasilitas kendaraan, serta lingkungan yang mendukung terbukanya *impulse buying*.

Koperasi Syariah mempunyai tujuan yaitu untuk memajukan kesejahteraan anggotanya dan juga masyarakat luas serta membantu membentuk perekonomian Indonesia berdasarkan penerapan dari nilai-nilai yang diajarkan Islam. Peneliti tertarik untuk meneliti pada KSPPS Maju Bersama Gondang karena koperasi syariah tersebut terhitung masih baru dan juga masih sedikit peminatnya, dari situlah muncul pertanyaan apakah masyarakat di daerah Wonorejo belum begitu mengenal koperasi yang

berbasis syariah atau memang menggunakan produk keuangan pada lembaga keuangan syariah ditempat lain.

Pada kenyataannya, KSPPS Maju bersama Gondang berada di lokasi yang strategis yaitu didepan Pasar Wonopringgo yang mana banyak aktivitas masyarakat disana, dari ibu rumah tangga biasa, pedagang, dan juga dilalui oleh jalan Provinsi, yang sangat mudah untuk melakukan promosi seperti menyebar brosur tentang produk-produk yang ada di KSPPS Maju Bersama Gondang.

Jika menganalisis pendapat Kotler tentang definisi produk, dapat disimpulkan bahwa produk ialah sesuatu yang digunakan sebagai pemuas kebutuhan atau keinginan. Barang tersebut ditawarkan kepada nasabah dengan memiliki daya tarik dan daya saing agar mampu menarik minat nasabah. Nilai yang dimilikinya juga harus kuat dan ketersediaan produk beragam. Jika semua aspek sudah terpenuhi, maka tercipta suatu loyalitas nasabah dan mereka beranggapan bahwa apapun kebutuhan dan keinginan mereka akan tercapai pada tempat tersebut (Amanda, 2017).

Perusahaan harus mampu untuk mempertahankan para konsumen dengan berbagai cara, salah satunya mempertahankan pelayanan mereka. Suatu perusahaan yang memprioritaskan kualitas pelayanan akan mendapatkan kepuasan dari konsumen dan menghindari konsumen pergi ke produk lain yang kualitasnya berbeda. Kualitas suatu pelayanan yang dijaga baik-baik menciptakan kesan dan nilai yang bagus. Konsumen akan semakin nyaman bila

kualitas pelayanan dijaga dan bahkan ditingkatkan. Konsumen mengharapkan kenyamanan atas pelayanan yang ia terima(Lina, 2017).

Ali Hasan berpendapat bahwa persepsi nasabah atau konsumen mengenai kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan nasabah dan kualitas atas produk yang diberikan. Perasaan senang atau kecewa muncul sebagai respon kepuasan terhadap sesuatu. Pelanggan akan merasa puas setelah mengetahui bahwa produk yang ia dapat sama atau melebihi harapannya dan tidak merasa puas jika tidak sesuai harapan (Hamam, 2019).

Harapan yang diinginkan mengenai kualitas pelayanan dan layanan yang diberikan merupakan dua pengaruh yang krusial jika menyinggung kepuasan pelanggan. Pelanggan akan berekspektasi lebih pada kedua hal diatas. Dalam buku Tse dan Wilton (1988) Pelayanan selalu menjadi pengamatan pertama seseorang sebelum menilai produk yang ia dapat kemudian ia akan mencari tahu tingkat kepuasan atas harapannya setelah mendapatkan produk (Afifah, 2017).

Salah satu kunci sukses bagi lembaga keuangan dalam mempromosikan jasa adalah kepuasan pelanggan, terutama bagi lembaga mikro berbasis syariah. Persaingan ketat tidak dapat dihindarkan antar lembaga keuangan untuk mendapat kepercayaan dari para pelanggannya. Pertanyaan kemudian muncul mengenai bagaimana suatu lembaga mampu memberikan kesempurnaan rasa puas bagi pelanggan (Miftakhur, 2019).

Berikut Tabel jumlah anggota KSPPS Maju Bersama Gondang dalam lima tahun terakhir.

Tabel 1.1**Data Anggota KSPPS Maju Bersama Gondang Di Wonopringgo**

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2016	262
2	2017	265
3	2018	276
4	2019	287
5	2020	298

Sumber: Data Sekunder dari KSPPS Maju Bersama Gondang

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah anggota KSPPS Maju Bersama Gondang mengalami peningkatan jika merujuk pada data tersebut. Melalui nasabah yang loyal dalam hal ini bisa dari lokasi yang strategis, atau variasi produk yang ditawarkan atau kualitas pelayanan yang baik, perusahaan atau lembaga keuangan mampu mendapatkan nasabah baru. Fenomena yang dipaparkan diatas menjadikan penulis mengambil kesempatan untuk memilih judul “PENGARUH LOKASI, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG TABUNGAN WADIAH MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDY PADA KSPPS MAJU BERSAMA GONDANG DI WONOPRINGGO”.

B. RUMUSAN MASALAH

Setelah mengetahui latar belakang kejadian ini, dapat didapatkan rumusan masalah yang akan diteliti lebih lanjut dan terfokus pada beberapa hal saja agar penelitian tidak melebar kemana-mana. Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung tabungan wadiah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo?
2. Apakah produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung tabungan wadiah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung tabungan wadiah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo?
5. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo?
7. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap keputusan nasabah di KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo?
8. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung melalui kepuasan nasabah?

9. Apakah produk berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung melalui kepuasan nasabah?
10. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melalui kepuasan nasabah?

C. TUJUAN PENELITIAN

Setiap penelitian memiliki tujuan agar tidak salah dalam menentukan langkah penelitian, dan didasari oleh rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan begitu tujuan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah menabung pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.
2. Mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah menabung pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.
4. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.
5. Mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.

7. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap keputusan nasabah menabung pada KSPPS Maju Bersama Gondang di Wonopringgo.
8. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah menabung melalui kepuasan nasabah.
9. Mengetahui pengaruh produk terhadap keputusan nasabah menabung melalui kepuasan nasabah.
10. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung melalui kepuasan nasabah.

D. MANFAAT PENELITIAN

Harapan dari adanya suatu penelitian adalah mampu memberikan nilai guna dan bermanfaat bagi pihak lain. Kemudian dalam penelitian ini, manfaat yang ingin diberikan penulis meliputi manfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan, menjadi sumber informasi ataupun referensi untuk penelitian lain yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terutama mengenai keputusan nasabah untuk menabung pada KSPPS atau lembaga keuangan syariah lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KSPPS Maju Bersama Gondang

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi peninjauan kembali bagi KSPPS Maju Bersama Gondang untuk merumuskan kebijakan dan

mengevaluasi strategi pemasaran yang diterapkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas, laba, dan jumlah nasabah.

b. Bagi Pembaca

Harapan penulis untuk pembaca yakni para pembaca mampu mengetahui bahwa dalam menentukan suatu kepuasan nasabah, diperlukan berbagai faktor seperti seberapa besar pengaruh suatu lokasi, kualitas yang harus dijaga oleh pemberi layanan terhadap nasabah, biaya, dan pelayanan sebagai data dalam variabel intervening di KSPPS Maju Bersama Gondang. Juga menambah wawasan mereka khususnya dibidang strategi pemasaran mengenai lokasi, biaya, dan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Adapun sistematika penulisan penelitian secara berurutan dalam penelitian ini adalah terdiri dari 5 bab yaitu :

1. BAB I : Pendahuluan

Pada bab pertama dari penelitian ini akan mengandung latar belakang masalah, kemudian disusul rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dilakukan, serta sistematika pembahasan.

2. BAB II : Landasan Teori

Bab kedua membahas terkait landasan teori yang digunakan, kemudian telaah pustaka, kemudian kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

3. BAB III : Metode Penelitian

Bab ketiga berupa pemaparan tentang landasan yang dijadikan acuan analisis dalam mewujudkan hasil dari penelitian, yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, setting penelitian, populasi dan teknik pengumpulan sampelnya, variabel dalam penelitian, sumber data, lalu bagaimana teknik pengumpulan datanya dan teknik analisis data yang digunakan.

4. BAB IV : Analisis data dan Pembahasan

Bab keempat akan menjadi bab yang memberikan uraian mengenai hasil dari pengujian dan analisis dengan menunjukkan proses pengujian data dengan menggunakan alat dan model yang digunakan.

5. BAB V : Penutup

Bab penutup ini memberikan kesimpulan yang telah dicapai setelah penelitian dilakukan dan saran untuk hasil yang telah dicapai.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis dan analisis data diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan namun produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Lokasi, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap keputusan nasabah namun produk tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Kepuasan tidak mampu memediasi pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dan juga kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah, namun kepuasan mampu memediasi pengaruh produk terhadap keputusan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat atau value kepada pihak yang terkait atas hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Keuangan

Bagi lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah dalam hal ini adalah KSPPS Maju Bersama Gondang diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas dari lokasi agar lebih aman dan nyaman, kemudian meningkatkan produk agar lebih bervariasi dan memudahkan nasabah, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah agar supaya nasabah yang sudah menabung merasa puas sehingga timbul

loyalitas dan memberikan informasinya kepada yang lain agar menabung juga di KSPPS Maju Bersama Gondang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil riset ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, akan tetapi akan lebih baik untuk mengubah ataupun menambah variable-variabel diluar dari penelitian ini agar riset dapat terus berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina Lubis,dkk. (2020). *The Influence of Customer Relationship Manajament (CRM) Indicators on Customer Loyalty of Sharia Based Banking System*. Journal of Manajement and Marketing Review. Faculty og Economic and Bussines. Universitas Medan Area
- Afifah, A. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Simpang Patal Palembang*. Skripsi. UIN Raden Fatah Palembang
- Amanda, D. (2017). *Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara IB Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Study pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK, Kantor cabang Syariah Palembang*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah
- Andi Anika Wirawan. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Lamuna Coffe di Kabupaten Bone*. Jurnal Organisasi dan Manajemen. STIE Bongaya Makassar
- Any Widayatsari. (2019). Akad Wadiah Dan Mudharabah dalam Prnghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah. *Economic dalam ejournal.kopertais4.or.id*.
- Amini, Nouvalia Farah. (2016). *Pengaruh Kepuasan Website, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Menabung pada Bank Danamon di Surabaya*. Thesis. STIE Perbanas Surabaya
- Anonim. (2018). *One Click Science*. Dipetik pada 27 Agustus 2021 dari Rudstoneclick Blogspot :<http://www.rudstoneclick.blogspot.com>.
- Anang Firmansyah. (2019). Pemasaran Produk dan Merek (planning dan Strategy).
- Ambarwati, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Study Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gubug*. Skripsi. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga
- Aruf, H.N. (2019).*Pengaruh Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Samudra di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan

- Ayuk Ambarwati. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gubug*. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga
- Ayu Lestari. (2020). *Analisis Akuntansi Pertanggungjawaban dalam Penilaian Kinerja Pusat Pendapatan dan Biaya pada KSPPS BMT Marwah Danau Bengkuang*. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Bawono, Anton. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga press.
- Claudia, Demak. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Saluran Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada PT. SuminSuryaMesindoLestari*. Jurnal Manajemen. Universitas Udayana
- Chintya, Veronica Ruslan. (2020). *Pengaruh Lokasi Toko, Harga, Kualitas Produk, Citra Toko terhadap Loyalitas Konsumen di Minimarket Sekip Makmur Palembang*. STIE Multi Data Palembang
- Dhyto Pradana, (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Saluran Distribusi dan Citra Merek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Sereal Sarapan Nestle Koko Krunch*. Karya Ilmiah. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Dina Amanda. (2017). *Pengujian Kepuasan Variabel Intervening Antara Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara IB Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang*. Skripsi. Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang
- Eugenia A. D. dan Suryono Budi Santoso. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Klinik Kecantikan Cosmetic Semarang)*. Jurnal Manajemen Vol. 5 Nomor 3. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang
- Cantika Ulfiana Putri. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Anugerah Syariah Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang

- Firdaus. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistick Fersi 26.0*. Riau : DOTPLUS Publisher, Cetakan ke-1.
- Fitriani, N.N. (2018). *Pengaruh Pelayanan dan Kohesivitas Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejartera Surabaya*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Ampel
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamam Nasrul Aruf, (2019). *Pengaruh Produk, Promosi, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Samudra di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan
- Ikhsan, A dan Haridhi, M (2017). *Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Syariah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Studi Pada Baitul Qirodh di Kota Banda Aceh)*. Jurnal Ilmiah Jurusan Ekonomi Akuntansi, 2(3)
- Ilya Octaviani. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Studi di BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali*. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga
- Intan, Nurrachmi, dkk. (2020). *Peran Koperasi sebagai Pusat Kegiatan Muamalah Jamaah Masjid (Study Kasus Koperasi Syariah Baitul Mu'min Komplek Pasir Jati, Desa Jati Endah Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung*. Universitas Islam Bandung
- Lina Sari Situmeang. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Skripsi. Prgogram Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara
- Melky Gultom, Ngatmo. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan konsumen SmartPhone Samsung di Semarang*. Administrasi Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang
- Miftakhur Rochmah. (2019). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan*. Skripsi. Jurusan ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan
- Nila Nur Fitriani. (2018). *Pengaruh Pelayanan dan Kohesivitas Terhadap Loyalitas Anggota pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya*.

Skripsi. Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunana Ampel

Novian Ekawati. (2020). *Dampak Inovasi Produk dan Reputasi Merek Terhadap Keputusan Menabung*. Jurnal Manajemen Bisnis.

Octaviani, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening Study di BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali*. Skripsi. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Salatiga

Philip, Kotler., & Keller, Kevin Lane.(2009). *Manajemjen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Pramukti, dkk. (2019). *Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Menabung pada Tahapan BCA di Kantor Cabang Bank Central Asia Equity Tower Jakarta*. Jurnal Ilmiah Ekbank. Universitas Pancasila

Putri, C.U. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS Anugerah Syariah Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang

Rika Apri Antasari. (2020). *Pengaruh Lokasi, Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Kabupaten Semarang dengan Media Promosi Iklan Sebagai Variabel Moderating*. Jurusan Sastra Satu Perbankan Syariah. IAIN Salatiga

Risal, T. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah*. Skripsi. Jurnal Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama

Rochmah, M. (2019). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pekalongan

Rokhmania Nurmaeni, dkk. (2020). *Analisis Pengaruh Hedonisme, Religiusitas, Motivasi, dan Promosi terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah (Study Kasus pada PT. Bnak BRI Syariah, Tbk Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang*. Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance. Politeknik Negeri Semarang

Sayyidatul K, (2021). *Persembahan UNITOMO Untuk Negeri*. Bandung : Alfabeta

- Situmeang, L. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Skripsi. Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Taufan Hidayat. (2020). *Analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ilmu Manajemen. Jurusan Manajemen. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Taufiq Rizal. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah*. Jurnal Ekonomi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana.(2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi offset.
- Triswanto, H dan Triyanto. (2016). *Pengaruh Pendidikan, Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Grogolan*. Jurnal. Stie Semarang, 8(3)
- Yeni Armila. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Gadai pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Helvetia*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,