

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN
PRODUK DAN LOKASI TERHADAP MINAT MENJADI
ANGGOTA DI KSPPS SM NU WARUNGASEM BATANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

HADI SANTOSO

NIM : 4218114

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN
PRODUK DAN LOKASI TERHADAP MINAT MENJADI
ANGGOTA DI KSPPS SM NU WARUNGASEM BATANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

HADI SANTOSO

NIM : 4218114

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

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Hadi Santoso

NIM : 4218114

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota di KSPPS SM NU WARUNGASEM BATANG**

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

Pekalongan, 19 September 2022

Yang menyatakan,



Hadi Santoso
4218114

NOTA PEMBIMBING

Husni Awali, M. M

Stain Residence Wangodowo, Bojong, Kab. Pekalongan

Lamp : 2 (2) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Hadi Santoso

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c. q Ketua Jurusan Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualikum Wr. Wb

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

Nama : Hadi Santoso

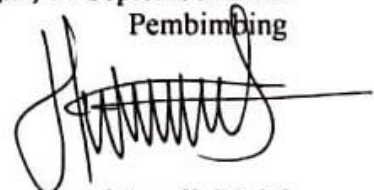
NIM : 4218114

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Di KSPPS SM NU Warungasem**

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

Wasalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 14 September 2022
Pembimbing



Husni Awali, M. M

NIP. 19890929 201903 1 016



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

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, <https://uingusdur.ac.id/>

PENGESAHAN

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

Nama : **Hadi Santoso**

NIM : **4218114**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota di KSSPS SM NU Warungasem Batang**

Telah diujikan pada hari kamis tanggal 06 Oktober 2022 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

Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak.

NIDN. 0608078901

Pekalongan, 06 Oktober 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

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

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan masih bisa berpijak ditengah ini terimakasih atas nikmat-Mu, atas karunia dan ridho-Mu, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Sholikhin dan Ibu Ipah yang telah memberikan dorongan do'a, moril, materilk, motivasi, cinta, kasih sayang, aqidah akhlaq sehingga membuat saya optimis lulus dengan pencapaian sesuai target.
3. Almamater saya jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Saudara-saudaraku Syamsudin, S. Kep dan Khoirul Umam, A. Md. Kep yang

senantiasa meberikan motivasi dan menanti kelulusanku.

5. Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen Wali telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam selama mengeikuti perkuliahan.
7. Para sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu serta orang yang dekat denganku yang telah memberi semangat dan membatu ku. Para teman-teman angkatan 2018 jurusan perbankan syariah yang telah membantu dan memberi semangat.

MOTTO

“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

(Q.S Al- Insyirah)

“Apabila kamu sudah memutuskan menekuni suatu bidang, jadilah orang yang konsisten, itu adalah kunci keberhasilan sesungguhnya”

(BJ. Habibie)

“Jangan pernah lelah berbuat kebaikan kepada siapapun”

ABSTRAK

HADI SANTOSO. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota KSPPS SM NU Warungasem Batang.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti atas pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk dan lokasi terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang Batang. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara langsung kepada anggota berjumlah 96 responden dengan metode *simple random sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analisis regresi linier berganda*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap minat menjadi anggota. Secara parsial variabel keragaman produk berpengaruh dan signifikan terhadap minat menjadi anggota. Secara parsial variabel lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat menjadi anggota. secara simultan variabel kualitas pelayanan, keragaman produk dan lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap minat menjadi anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Lokasi, Minat Menjadi Anggota

ABSTRACT

HADI SANTOSO. The Influence of Service Quality, Product Diversity and Location on Interest in Being a Member of KSPPS SM NU Warungasem Batang.

This study aims to obtain evidence on the effect of service quality, product diversity and location on interest in becoming a member at KSPPS SM NU Warungasem Batang Batang. This type of research uses quantitative methods.

The data used in this study is primary data, and data collection was carried out using a questionnaire directly to members totalling 96 respondents with a simple random sampling method. Analysis of the data used in this study is multiple linier regression analysis.

The result of this study indicate the partially the service quality variable has a product a significant and significant effect on interest in becoming a member. Partially, product diversity has a significant and significant effect on interest in becoming a member. Partially, the location variable has no and no significan effect on interest in becoming a member. Simultaneously the variables of service quality, product diversity and location have a significant and significant effect on interest in becoming a member.

Keyword : Service Quality, Product Diversity, Location, Interest in Becoming a Member

KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Wr.Wb

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

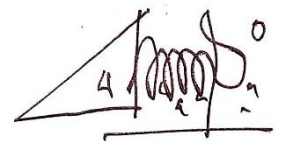
1. Bapak Dr. H. Zainal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Tamammudin, M M selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak M. Shultoni, Lc., MA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Husni Awali, M M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Aenurofik M. A selaku Wali Dosen Penasehat Akademik (DPA).
8. Pihak KSPPS SM NU Warungasem Batang yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi 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 06, Juni 2022

Penulis

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Hadi Santoso', with a horizontal line underneath it.

Hadi Santoso

4218114

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERYANTAAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
SURAT PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xv
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian ANFAAT PENELITIAN	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Keragaman Produk.....	12
3. Lokasi.....	14
4. Minat menjadi anggota	17
B. Telaah Pustaka	18
C. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	33

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Setting Penelitian	33
C. Variabel Penelitian	33
D. Definisi Operasional.....	34
E. Populasi dan Sampel	36
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
G. Teknik Pengumpulan Data	38
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran KSPPS SM NU Warungasem Batang	48
B. Karakteristik Responden	51
C. Analisis Data	56
D. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	72
A. Simpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	I

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. 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	Ša	š	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	Žal	Ž	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	Ẓa	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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. 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

2. 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
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. 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
أَ...إِ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ...يِ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ...وِ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla

- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup 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:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

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

F. Kata Sandang

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

1. 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.

2. 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

G. 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
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. 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 Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- 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

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kantor Cabang KSPPS SM NU, 3
Tabel 1.2 Jenis Produk KSPPS SM NU Warungasem Batang, 6
Tabel 1.3 Perkembangan Anggota KSPPS SM NU Warungasem Batang, 8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu, 22
Tabel 3.1 Definisi Operasional, 35
Tabel 3.2 Skala Likert, 40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir, 52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan, 53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan, 54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 55
Tabel 4.6 Uji Validitas, 56
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas, 57
Tabel 4.8 Uji Normalitas, 58
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas, 59
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas, 60
Tabel 4.11 Uji Analisis Regresi Berganda, 61
Tabel 4.12 Uji T, 63
Tabel 4.13 Uji F, 64
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi, 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir, 32

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi, 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket atau Kuesioner, I

Lampiran 2 : Data Mentah Kuesioner, V

Lampiran 3 : Hasil Uji Instrumen, IX

Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik, XIV

Lampiran 5 : Analisis Regresi Berganda, XVI

Lampiran 6 : Uji Signifikasi, XVII

Lampiran 7 : Surat Pengantar Penelitian dari Kampus, XIX

Lampiran 8 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari Lembaga, XX

Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup, XXI

Lampiran 10: Dokumentasi Foto, XXIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan suatu perhatian dan bertindak untuk melakukan suatu aktivitas atau situasi yang menjadi obyek dari minat tersebut yang disertai dengan perasaan senang. Minat adalah suatu keadaan dimana seseorang memiliki perhatian yang besar terhadap objek yang disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mempelajari hingga akhirnya membuktikan lebih lanjut tentang objek tersebut dalam arti lain bahwa minat merupakan dorongan yang muncul untuk melakukan apa yang diinginkan jika mereka bebas untuk memilih dan setiap minat akan memenuhi dan memuaskan kebutuhan (Khotimah, 2018).

Pada dasarnya jika seseorang tersebut mempunyai minat pada sesuatu, maka ia akan dapat menerima dengan baik dan bersikap positif dengan suatu obyek atau lingkungan yang menjadi obyek minatnya. Masyarakat menilai suatu lembaga keuangan pada persoalan kualitas, baik itu mengenai kualitas pelayanan, juga lokasi serta berbagai produknya yang bisa memberi manfaat dan solusi bagi para anggota yang ditawarkan atau diberikan oleh lembaga keuangan tersebut. Jadi disini peran suatu lembaga keuangan seperti koperasi, asuransi, tabungan pensiun dan lembaga keuangan lainnya untuk terus melakukan peningkatan dalam kualitas baik itu kualitas pelayanan yang diberikan beragam kualitas produk yang ditawarkan dan pastinya produk-

produk tersebut sesuai dengan prinsip syariah.

Dalam strategi menarik minat, kualitas pelayanan sangat diperhatikan oleh perusahaan. Pelayanan jasa dapat dinilai secara maksimal sehingga nilai kepuasan didapatkan oleh konsumen dari pelayanan yang dilakukan. Semakin tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas yang diberikan semakin sering untuk mengulangi pembelian kembali bahkan mengajak kerabat atau teman untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk.

Kualitas pelayanan pada dasarnya sebuah usaha yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan sangat perlu dan diperhatikan oleh industri agar dapat meningkatkan daya tarik anggota atau nasabah. Setiap kegiatan yang diperuntukan dapat memberi kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. karyawan yang ditempatkan dibagian pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena langsung berhadapan dengan nasabah secara langsung (Kasmir, SE., 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh Devi et al (2020) dengan judul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Genteng Biru Agency” hasil penelitian menunjukan variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh romdhoni dan sari (2018) dengan judul “Pengaruh pengetahuan, Kualitas pelayanan, produk dan religiusitas terhadap minat menjadi nasabah untuk menggunakan produk simpanan pada lembaga keuangan mikro syariah” menunjukan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh

dan tidak signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Semakin lengkap produk yang ditawarkan akan semakin baik, sehingga untuk mendapatkan produk bank nasabah cukup mendatangi satu bank saja.

Keragaman produk merupakan variasi dari produk inti dimana perusahaan mengembangkan produk model lain untuk memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh anggota/nasabah. Berbagai hal yang dipertimbangkan anggota sebelum berminat menjadi anggota yaitu keragaman produk. Keragaman produk biasanya dinilai oleh konsumen secara subjektif yang menunjukkan adanya keunggulan dan kualitas yang berbeda di suatu produk. (Kasmir, SE., 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh Susan & Heryenzus (2021) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Keragaman Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Menabung Pada BPR Dana Central Mulia Batam” hasil penelitian menunjukkan variabel keragaman produk terdapat pengaruh dan signifikan terhadap keputusan menabung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rachma Ika Safitri dan Rayhan Gunaningrat (2021) “Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk dan Harga terhadap Minat Beli Konsumen pada Alfe Toko” hasil penelitian menunjukkan variabel keragaman produk tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan terhadap minat.

Selain faktor diatas lokasi juga diperhatikan oleh anggota dalam memilih menjadi anggota. Lokasi yang nyaman dan bersih dapat menjadi pilihan bagi para anggota karena anggota akan merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi atau pun memilih produk yang dibutuhkan

anggota/nasabah. karena padasarnya lokasi merupakan tempat bertemunya penawar dan pembeli untuk melakukan transaksi. Lokasi sebagai tempat dimana suatu usaha dijalankan. Tempat atau lokasi yang dipilih sepatutnya dapat tumbuh dan berkembang dari segi ekonomi supaya perusahaan dapat mempertahankan bisnis yang dijalankan (Mulyanto, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Afrian Rachmawati, (2020) dengan judul “Pengaruh *Consumer Knowledge*, *Brand Image*, Religiusitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Syariah” hasil penelitian menunjukkan hasil penelitian menunjukkan variabel lokasi terdapat pengaruh dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Darmawan, dkk (2019) dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Jateng Syariah.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasbabah menabung.

Fakta bahwa kantor KSPPS SM NU Warungasem didukung oleh lingkungan. Dimana lokasi kantor dekat dengan pasar warungasem. pasar merupakan tempat bertemunya anantara penjual dan pembeli untuk melakukan jual beli yang mana pasar warungasem dekat dengan KSPPS SM NU Warungasem. dipasar banyak terdapat para pedagang dan para pelaku UMKM. Dengan adanya kspps sm nu warungasem menjadikan penjual atau pelaku UMKM lebih mudah untuk berminat melakukan pembiayaan maupun simpanan.

Dari uraian yang dipaparkan di atas, peneliti berminat dan tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Minat menjadi Anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang.”**

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang ?
2. Apakah Keragaman Produk secara parsial berpengaruh terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang ?
3. Apakah Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang ?
4. Apakah kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang
2. Mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang
3. Mengetahui pengaruh lokasi berpengaruh terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang

4. Mengetahui secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU Warungasem Batang

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis

Hasil dari Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan berkontribusi terhadap ilmu pengetahuan/wawasan serta menjadi sebuah sumber informasi untuk peneliti berikutnya yang ingin meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk dan lokasi terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengasah kemampuan peneliti dalam ruang lingkup penelitian, memperluas pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk dan lokasi terhadap minat menjadi anggota KSPPS SM NU.

- b. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi industri dalam menerapkan sistem pelayanan yang baik, menambah serta menentukan lokasi yang

strategi agar dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi anggota di KSPPS SM NU.

c. Bagi akademisi

Diharapkan dari hasil yang dari penelitian dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi pelajar atau mahasiswa mengenai pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk dan lokasi terhadap minat menjadi anggota di KSPPS SM NU. Selain itu dapat digunakan untuk referensi dan rujukan bagi peneliti sesudahnya untuk melakukan penelitian yang serupa.

E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang masalah, rumusan, tujuan dan manfaat penelitian. deskriptif dan dokumen terkait sebelumnya yang terkait dengan judul.

BAB II KERANGKA TEORI DAN LANDASAN TEORI

Berisi uraian tentang landasan teori dan kajian pustaka atau penelitian terdahulu yang serupa dan masih ada keterkaitan dengan judul.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yakni berisi jenis penelitian, setting penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dari penelitian, klarifikasi pembahasan yang disesuaikan dengan metode yang digunakan serta berkaitan dengan rumusan masalah, pembahasan bisa digabung atau dapat juga dipisah menjadi sub bahasan tersendiri.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan menyajikan seluruh penelitian yang didapatkan dari hasil analisis dan interpretasi data yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan dengan rumusan masalah yang diteliti secara ringkas,.

Saran dirumuskan berdasarkan hasil dari penelitian, berisi mengenai masukan yang perlu diambil agar bisa lebih baik lagi kepada pihak yang terkait dengan hasil penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Simpulan yang dihasilkan dari analisis dan mengujian pengujian hipotesis dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dijelaskan dalam uraian berikut :

1. Hasil Variabel Kualitas Pelayanan t_{hitung} sebesar nilai 5,768. karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $5,768 > 1,984$, maka dengan demikian variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menjadi anggota. Sehingga, H1 diterima dan Ho ditolak.
2. Hasil Variabel Keragaman Produk t_{hitung} sebesar 2,774. karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,774 > 1,986$, maka dengan demikian variable keragaman produk berpengaruh terhadap minat menjadi anggota. Sehingga, H2 diterima dan Ho ditolak.
3. Hasil Variabel Lokasi t_{hitung} sebesar 0,577. karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu $0,577 < 1,986$, maka dengan demikian lokasi tidak berpengaruh terhadap minat menjadi anggota. Sehingga, H3 ditolak dan Ho diterima.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi terhadap minat menjadi anggota pada KSPPS SM NU Warungasem Batang secara bersama-sama telah memberikan minat terhadap anggota, dengan dibuktikannya uji F sebesar $16,756 > 2,70$ dengan signifikansi 0,000 yaitu jauh lebih kecil dan 0,05. Hal tersebut menunjukan variabel bebas secara

bersamaan atau simultan berpengaruh terhadap minat menjadi anggota, sehingga H4 diterima dan Ho ditolak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memahami bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk dipertimbangkan sebagai perbaikan penelitian berikutnya terkait dengan penelitian yang sama, antara lain:

1. Bagi pihak KSPPS SM NU Warungasem Batang semoga dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terkait kualitas pelayanan, keragaman produk dan lokasi dari KSPPS SM NU yang diberikan kepada Anggota sehingga dapat meningkatkan minat dari Anggota/nasabah.
2. Bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian dengan topic serupa, disarankan agar lebih mengembangkan penelitian dengan adanya penambahan variabel lain variabel promosi, reputasi, pengetahuan dan sebagainya yang memungkinkan dapat lebih besar pengaruhnya terhadap Minat Menjadi Anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina M. (2017). Analisis Pengaruh Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Syariah Bukopin. *Penelitian Terdahulu*, Jakarta: UIN Syarif Hidayah
- Afrian Rachmawati. (2020). Pengaruh Religiusitas , Consumer Knowledge dan Brand Image terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada Bank Syariah. *Tasyri': Jurnal Mu'amalah Dan Ekonomi Syari'ah*, Vol. 2(1), 52–70.
- Afrina. (2017). Analisis Pengaruh Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Syariah Bukopin. *Penelitian Terdahulu*.
- Algifari. (2013). *Analisis Regresi (Teori Kasus dan Solusi)* (cetakan-4). BPFE.
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi untuk Binis dan Ekonomi*. BPFE.
- Aryandi, J., & Onsardi. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA CAFE WAREG BENGKULU. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 01, 01.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian (I)*. Pustaka Pelajar.
- Darmawan, A., Indahsari, N. D., Rejeki, S., Aris, M. R., & Yasin, R. (2019). “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung di Bank Jateng Syariah.” *Jurnal Fokus Bisnis*, 18, 01.
- Devi, N. L. P. Y., Anggraini, N. P. N., & Hendrawan, I. G. Y. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah PT. Asuransi Allianz Life Genteng Biru Agency. *Values*, 1, 3.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 14, 01.
- Fauzi, M. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Walisongo Press.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 1* (Edisi 5). Undip.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisa Multivaraite dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro.

- Gunaningrat, R., & Safitri, R. I. (2021). Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Alfe Toko. *Jurnal HUBISINTEK*, 1001–1011.
- Harahap, Z. (2018). PENGARUH PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK SUMSEL BABEL CABANG PRABUMULIH UNIT LAYANAN SYARIAH. *Journal on Islamic Finance*, 4, 1.
- Hartono, J. (2012). *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman* (Cetakan 1). BPFE.
- Junaida. (2019). “Pengaruh Pelayanan, Promosi dan lokasi terhadap Minat Menabung pada BNI Syariah KCP Tomoni (Studi Masyarakat Kecamatan Wotu Kabupaten Luwu Timur.” *Penelitian Terdahulu*.
- Kasmir, SE., M. (2005). *Pemasaran Bank*. Kencana.
- Katuuk, P. V, Tumbel, A. L., Samadi, R. L., Produk, P., Dan, L., Terhadap, P., & Tumbel, A. L. (2019). Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Bni Kantor Cabang Pembantu Bahu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4819–4828. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.25434>
- Khotimah, N. (2018). ENGARUH RELIGIUSITAS, KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN SISTEM BAGI HASIL TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DAN LOYALITAS DI BANK SYARIAH MANDIRI (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik. *Jmm17*, 5(01). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i01.1712>
- Machali, I. (2017). , “*Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. MPI UIN Sunan Klajaga.
- Maghfirah, L., & Nurdin, R. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Produk Rahn pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Kantor Pusat Pegadaian Syariah Kota Banda Aceh). *Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 1(1).
- Malhotra, N.K. (2012). *Integrasi Riset Pemasaran Dasar Media Sosial*. Pearson.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. indeks.
- Mila Fursiana Salam Musfiroh, D. (2018). *Kontribusi perbankan Terhadap Perkembangan UMKM di Kecamatan Banjarnegara*. Penerbit Mangku Bumi.
- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., & Yonita, H. L. (2022). Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

- Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Umkm Skck (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM) - Partial Least . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10, 14.
- Mulyanto, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut, Citra Perusahaan dan Lokasi Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Kupedes PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Pandaan I - Kantor Cabang Pasuruan. *Inovasi Menejemen*, 1, 1.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2013). *Cholid Narbuko*. Pt Bumi Aksara.
- Octaviani, D., & Mery, M. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG ANGGOTA DI CU MURA KOPA BALAI KARANGAN. *Jurnal EQUILIBRIUM MANAJEMEN*, 07, 02.
- Pamilih, I. (2019). Pengaruh Bagi Hasil, Brand Image, dan Keragaman Produk Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah dengan Promosi Sebagai Variabel Moderasi. *Penelitian Terdahulu*.
- Pamilih, I., & Widhiastuti, R. (2020). Pengaruh Bagi Hasil, Brand Image, dan Keragaman Produk Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah dengan Promosi Sebagai Variabel Moderasi. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2).
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Adminstrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Gava Media.
- Putra, E. R. H., & Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil dan Promosi terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung di PT Panin Dubai Syariah Bank. *Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3, 1.
- Putri, R. (2019). Pengaruh Pengetahuan Tentang Perbankan Syariah, Lokasi Strategis dan Word of Mount (WOM) Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah. *Economic Education and Entrepreneurship*, 2, 2.
- Risal, T., & Alexander, A. (2019). Pengaruh Persepsi Bagi Hasil, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Mahasiswa Universitas Potensi Utama. *Samudra Ekonomika*, 3(2).
- Romdhoni, A. H., & Sari, D. R. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(02), 136. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>

Sinaga, A., Harahap, M. A., Perkasa Alam, A., Agustina, M., & Wirdany, W. (2020). Pengaruh Marketing Mix terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung pada PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Stabat. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(2), 210–232. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i2.570>

Suryabrata, S. (2013). *Metodologi Penelitian*. PT Rajagrafindo Persada.

Susan, & Heryenzus. (2021). PENGARUH KEPERCAYAAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG PADA BPR DANA CENTRAL MULIA BATAM. *Ilmiah Mahasiswa*, 3, 3.

Tanzeh, A. (2009). *Metode Penelitian Praktis*. Teras.