

**PENGARUH PRODUK, PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SAMUDRA DI KSPPS  
BMT BAHTERA CABANG WARUNGASEM BATANG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**HAMAM NASRUL ARUF**

**2013111137**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2019**

**PENGARUH PRODUK, PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SAMUDRA DI KSPPS  
BMT BAHTERA CABANG WARUNGASEM BATANG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**HAMAM NASRUL ARUF**  
**2013111137**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2019**



**SURAT PERNYATAAN**

**KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HAMAM NASRUL ARUF**

NIM : **2013111137**

Judul : **PENGARUH PRODUK, PROMOSI, LOKASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
SIMPANAN SAMUDRA DI KSPPS BMT BAHTERA CABANG  
WARUNGASEM BATANG**

menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 20 Maret 2019

Yang menyatakan,



**HAMAM NASRUL ARUF**

**NIM. 2013111137**





## NOTA PEMBIMBING

**Ali Amin Isfandiar, M.Ag**

Perum. Griya Kebumen Asri No. A2 RT.05 RW.01 Kebumen Dukuh Waru kab. Tegal

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Hamam Nasrul Aruf

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c/q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di-

**PEKALONGAN**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara :

Nama : **HAMAM NASRUL ARUF**

NIM : **2013111137**

Prodi : **Ekonomi Syariah**

Judul : **Pengaruh Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di KSPPS BMT BAHTERA Cabang Warungasem Batang)**

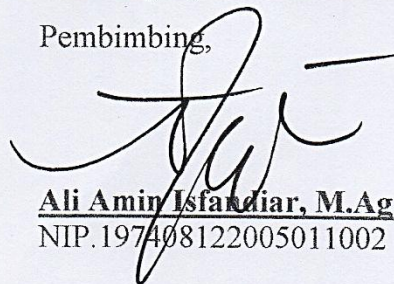
dengan ini saya mohon agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, Desember 2018

Pembimbing,



**Ali Amin Isfandiar, M.Ag**

NIP.197408122005011002





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Pahlawan No. 52 Kajen, Kabupaten Pekalongan

### PENGESAHAN

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

Nama : HAMAM NASRUL ARUF

NIM : 2013111137

JUDUL : PENGARUH PRODUK, PROMOSI, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SAMUDRA DI KSPPS BMT BAHTERA CABANG WARUNGASEM BATANG

telah diujikan pada hari Kamis, tanggal 7 Januari 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

H. Ahmad Rosyid S.E., M.Si  
NIP. 197903312006041003

H. Tamamudin, MM  
NIP. 197910302006041018

Pekalongan, 20 Maret 2019

Disahkan oleh Dekan,



Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.  
NIP. 197502201999032001



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu 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		es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad		es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)

ط	ta		te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
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	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	ha	h	Ha
ء	hamzah	ˆ	Apostrof
ي	ya	y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
= a		=
= i	= ai	=
= u	= au	=

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jam lah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *f timah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

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

Contoh:

ربنا ditulis *rabbān*

البر                    ditulis                    *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

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

Contoh:

الشمس                    ditulis                    *asy-syamsu*

الرجل                    ditulis                    *ar-rojulu*

السيدة                    ditulis                    *as-sayyidah*

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

Contoh:

القمر                    ditulis                    *al-qamar*

البديع                    ditulis                    *al-badi'*

الجلال                    ditulis                    *al-jal l*

6. Huruf Hamzah

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

Contoh:

أمرت                    ditulis                    *umirtu*

شيء                    ditulis                    *syai'un*





## PERSEMBAHAN

*Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.*

*Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :*

- *Ayahanda Abdullah dan Ibu Sholehah (Almh) tercinta yang telah menyayangi, membimbing dan mengarahkan serta mendo'akan.*
- *Kakak- Kakakku Ma'rifah, Hidayah, Kholilah, Thoyibah, Abdul Hakim, Alfan Azizi, Najib Bulatif, dan Adekku Tersayang Naila Syarifah yang selalu mendoakan dan memberi motivasi saya untuk selalu berjuang dan tidak menyerah.*
- *Sahabat-sahabatku dan semua teman-temanku di Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2011 yang telah banyak memberikan kenangan selama dibangku kuliah.*
- *Calon Istriku yang selalu tidak henti-hentinya ngomelin saya untuk selalu semangat dalam mencapai impian saya.*



## MOTTO

*Jadilah orang yang bermanfaat di manapun anda berada. Karena sebaik-baik manusia ialah yang bermanfaat untuk yang lain.*

*Bermalas-malasan hanya akan membuat tumpul, usaha tidak sepercanda itu kawan, tetap fokus dalam berusaha.*

*MAN JADDA WA JADDA*

*Barang siapa bersungguh-sungguh akan tercapai.*





## ABSTRAK

**Aruf, Hamam Nasrul . 2018.** Pengaruh Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Samudra di KSPPS BMT BAHTERA Cabang Warungasem Batang. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing : Ali Amin Isfandiar, M.Ag.

Untuk mencapai tujuannya, organisasi tanpa terkecuali menerapkan prinsip-prinsip organisasi. Salah satu organisasi keuangan yang bertahan menghadapi krisis adalah koperasi. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Bahtera Cabang Warungasem batang sebagai salah satu BMT di Batang tentunya tak lepas dari penerapan norma-norma atau aturan yang telah terencana dan terorganisir dengan baik. Mulai dari penerapan organisasi.

Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT Bahtera cabang Warungasem batang dengan sampel yang berjumlah 88 responden. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dimana data diperoleh dari hasil kuesioner dan buku-buku yang relevan. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan uji t, variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Anggota adalah Produk dengan nilai signifikan sebesar (0,006), promosi dengan nilai signifikan sebesar (0,000), variabel lokasi dengan nilai signifikan sebesar (0,004), variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikan sebesar (0,023). Melalui uji f, menunjukkan secara simultan keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikan sebesar (0,000). Berdasarkan uji koefisien determinasi, diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,447. Hal ini berarti 44,7% Kepuasan Anggota (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu Kualitas Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan. Sisanya (100% - 44,7% =55,3%) dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Produk, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

*Bismillahirrahmanirrahim*, Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Samudra di KSPPS BMT BAHTERA Cabang Warungasem Batang”**. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapat syafaatnya di *yaumul akhir* nanti, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan waktu yang penulis miliki. Untuk itu mengharap segala pendapat, kritik dan saran yang bersifat membangun dalam skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang selalu mencintai hamba-Nya, memberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar. Penulis sangat bersyukur atas segala nikmat yang telah Engkau berikan.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Abdullah dan Ibu Sholehah (Almh), yang senantiasa melimpahiku dengan doa dan bimbingan moril maupun material dari semenjak kecil hingga saat ini. Tidak ada yang lebih indah atas cinta dari kedua orang tua kepada anaknya. Terima kasih Bapak Ibu.
3. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
4. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
5. Bapak Agus Fakhrina, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN.
6. Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.





7. Bapak H. Tamamudin, MM selaku Wali Dosen.
8. Ibu Mulia Widiyati selaku Manajer Cabang KSPPS BMt Bahtera Cabang Warungasem Batang yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh karyawan KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang bantuan atas kerjasamanya.
10. Seluruh Dosen dan karyawan IAIN Pekalongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.
11. Teman-teman sekelas, Ekosy C Angkatan 2011. Ayesha, Aisah, Maya, Nunung, Ambar, Nila, Uyun, Diana, Iza, Ica, Lina, Ikha, Muna, Puput, Iis, Rahma, Ella, Lilip, Devi, Tya, Asih, Mila, Dilla, Rintan, Dyan, Ririn, Nadia, Renita, Rahma, Hamzah, Itok, Aap, Rizi, Ikbal, Abel, Ogi, Wildan, Lingga, Anas, Atta, Hanif, Royan, Owi, Harun, Taop dan Nafi cicir. Terima kasih telah menemani berjuang untuk memperjuangkan toga bersama-sama sejak semester 1 hingga semester akhir. Semoga Allah mempererat ukhwah kita dan tetap mempererat tali silaturahmi kita. Sukses untuk kita semua. Amiiin.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pekalongan, 20 Maret 2019

Penulis

**HAMAM NASRUL ARUF**

**NIM. 2013111137**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Kegunaan Penelitian.....	9
D. Sistematika Penulisan .....	11





<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Produk.....	12
2. Promosi.....	13
3. Lokasi .....	15
4. Kualitas Pelayanan .....	16
5. Kepuasan Anggota.....	21
B. Tinjauan Pustaka .....	23
C. Kerangka Berpikir .....	42
D. Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	45
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	45
C. Variabel Penelitian .....	45
1. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X).....	46
2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y).....	46
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
1. Populasi .....	49
2. Sampel .....	49
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	50
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	51
1. Instrumen Penelitian.....	51
2. Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	52



F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	53
1. Teknik Pengolahan Data.....	53
2. Analisis Data .....	55
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Deskripsi Data .....	62
B. Analisis Data .....	64
1. Uji Instrumen.....	64
a. Uji Validitas.....	65
b. Uji Reliabilitas.....	66
2. Uji Asumsi Klasik .....	67
a. Uji Normalitas .....	67
b. Uji Multikolinieritas .....	70
c. Uji Heteroskedestisitas .....	71
3. Uji Hipotesis.....	73
a. Uji T (Uji Parsial).....	73
b. Uji F (Uji Simultan).....	75
c. Analisis Koefesien Determinasi .....	76
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
C. Pembahasan.....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Simpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>



LAMPIRAN ..... 90







## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Anggota Simpanan yang aktif .....	6
Tabel 1.2. Jumlah Anggota Simpanan Samudra .....	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	46
Tabel 3.2. Indeks Koefisien Reliabilitas .....	56
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	63
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Penghasilan.....	63
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan lama menjadi Anggota.....	64
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Menjadi Anggota Perbankan Lain.....	64
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.9. Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov</i> .....	70
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	73
Tabel 4.12. Hasil Uji T .....	74
Tabel 4.13. Hasil Uji F .....	76
Tabel 4.14. Hasil Analisis Koefesien Determinasi.....	77

Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ..... 78





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	42
Gambar 4.1. Histogram .....	68
Gambar 4.2. Grafik Normal Probability Plot .....	69







## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Responden
- Lampiran 3 Tanggapan Responden
- Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 *Output* SPSS
- Lampiran 6 Tabel r Product Moment dengan Signifiansi 5%
- Lampiran 7 Tabel t
- Lampiran 8 Tabel F
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi, pertumbuhan lembaga keuangan syariah di Indonesia sangat pesat. Salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia yang pertumbuhannya paling pesat yaitu BMT ( Baitul Ma'al Watamwil). Dapat dilihat dari kinerja BMT secara nasional, pada tahun 2015 telah mencapai aset sebesar Rp. 4,7 triliun dengan pembiayaan sebesar Rp. 3,6 triliun. Pertumbuhan yang sangat pesat tersebut menjadikan persaingan antar BMT sangat ketat.<sup>1</sup>

Setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan yang lebih dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dapat menimbulkan kepuasan dan akan memberikan manfaat seperti hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis. Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, referensi dan perilaku pelanggan berubah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>M. Fariq Farizki, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Istiqlal", *Skripsi*, (Pekalongan: STAIN Pekalongan, 2015), hlm. 1.

<sup>2</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm.85.

Menurut Ali Hasan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan nasabah, kualitas produk, harga dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi serta bersifat sesaat<sup>3</sup>. Oldy Ardhana dan Yuda Supriyanto telah melakukan penelitian pengaruh pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan. Menyatakan bahwa pengaruh pelayanan, harga, dan lokasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan dapat diartikan perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan<sup>4</sup>. Menurut Engel, kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>5</sup>

Dalam lembaga keuangan, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi keuangan. Kepuasan dipengaruhi oleh dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan ( *expected quality* ) dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan ( *perceived quality* ). Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau

---

<sup>3</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank ....* hlm. 89.

<sup>4</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, edisi ke- 12 jilid 1, (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

<sup>5</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), hlm. 193.



diinginkan.<sup>6</sup> Harapan yang dimaksud di sini adalah persepsi pelanggan sebelum dan sesudah menggunakan suatu produk. Kepuasan pelanggan dikonsepsikan Tse dan Wilton (1988) sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa lembaga keuangan mikro syariah. Oleh karena itu, upaya kalangan lembaga keuangan mikro syariah untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang semakin ketat dalam era kedaulatan nasabah ini. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah<sup>8</sup>. Nasabah akan merasa puas apabila mendapat pelayanan yang baik.

Ketika pelanggan merasa terpenuhi harapan dan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian –pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Dengan mempertahankan kepuasan pelanggan waktu- kewaktu dengan baik, hal ini akan meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

<sup>6</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran ....* hlm.176.

<sup>7</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran ....* hlm.200-201.

<sup>8</sup> Sentot Imam Wahyono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010), hlm.178-179.

Produk secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan<sup>9</sup>. Akibat perubahan dan perkembangan teknologi yang begitu cepat berimbas juga kepada perubahan perilaku masyarakat, imbas yang paling nyata adalah masyarakat begitu cepat pandai dalam memilih produk yang disukai dengan membanding- bandingkan antara produk yang sejenis, dalam arti yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Selain itu agar produk yang dimiliki oleh sebuah lembaga keuangan mikro syariah dapat diketahui oleh masyarakat maka cara untuk memberitahukan kepada masyarakat adalah melalui sarana promosi. Setiap lembaga keuangan mikro syariah harus mampu berkomunikasi dengan nasabah, dan tidak melepaskan diri peran mereka sebagai komunikator dan promotor. Untuk bisa berkomunikasi secara efektif lembaga keuangan mikro syariah merancang program-program promosi yang menarik, mampu mendidik karyawan mampu menjadi komunikator yang handal, agar mampu menyampaikan pesan perusahaan kepada nasabah dengan jelas.

Dalam persaingan yang ketat penentuan lokasi juga mempunyai pengaruh yang signifikan dalam aktivitas penghimpunan dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat, sebab dengan penentuan lokasi yang tepat maka target pencapaian lembaga keuangan mikro syariah akan dapat diraih.

---

<sup>9</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 136.

Kota Pekalongan merupakan kota dimana lembaga keuangan syariah dapat tumbuh pesat seiring dengan kehidupan masyarakatnya yang dinamis. KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang dalam operasionalnya menggunakan prinsip syariah. KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan merupakan BMT yang sudah cukup dewasa di wilayah Kota Pekalongan. BMT yang didirikan pada tahun 1995 ini diprakarsai oleh ulama, cendekiawan, pengusaha dan tokoh masyarakat kota Pekalongan.

BMT Bahtera Kota Pekalongan yang pada tahun 2014 memiliki total aset 91,500 miliar rupiah ini telah meraih beberapa penghargaan. Beberapa penghargaan yang diraih adalah adi upaya puritama 2008 dan 2011 sebagai lembaga keuangan mikro syariah terbaik pelopor pelaksanaan program KPRS Syariah mikro bersubsidi dan dinobatkan sebagai koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) dengan kategori sehat ditingkat regional Jawa Tengah.<sup>10</sup> KSPPS BMT Bahtera yang sudah memiliki beberapa cabang, BMT Pekalongan, BMT Buaran, BMT Batang, BMT Banjarsari, dan BMT Warungasem. Dengan berbagai macam produk simpanan dan Pembiayaan yang banyak dan sesuai dengan selera anggota, setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah anggotanya. KSPPS BMT Bahtera cabang warungasem sendiri sampai sekarang sudah memiliki 6.066 rekening anggota. Berikut rincian jumlah anggota yang masih aktif

;

---

<sup>10</sup>Data diperoleh dari KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.

**Tabel 1.1 Jumlah Anggota simpanan yang aktif**

.Jenis Simpanan	Anggota yang Aktif			
	2015	2016	2017	2018
Samudera	758	777	777	750
Sahara	1.153	1.209	1.303	1.312
Saqura	19	24	18	12
Wadiah	21	33	45	36
Bahtera Best Muslimah	30	29	30	3

Data ini diperoleh dari kantor KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang.

Berdasarkan tabel di atas, penelitian yang saya lakukan mengambil sampel dari jenis simpanan Samudra, dikarenakan simpanan samudra merupakan simpanan yang paling praktis untuk semua kalangan. Berikut laporan dari simpanan samudra :

**Tabel 1.2 Jumlah Anggota Simpanan Samudra**

Tahun	Jumlah Rekening	Jumlah Saldo
2015	1.938	3.138.978.260,98
2016	1.000	4.507.915.612,05
2017	1.013	4.357.195.205,52
2018	959	4.840.033.084,09

Data di atas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun simpanan samudra mengalami jumlah yang tidak tetap, baik dari jumlah rekening maupun jumlah saldonya. Hal ini menyebabkan berbagai strategi dilakukan oleh pihak bank dalam rangka menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabahnya. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan secara utuh bukanlah hal yang sangat mudah. Pelayanan KSPPS BMT Bahtera Cabang



Warungasem selalu melihat apa yang diinginkan oleh para anggota nasabah. KSPPS BMT Bahtera cabang Warungasem senantiasa berupaya untuk meningkatkan pemberian produk, promosi yang dilakukan, kenyamanan lokasi, dan kualitas pelayanan KSPPS BMT Bahtera cabang Warungasem, agar mencapai kepuasan dari anggota.

Menurut beberapa nasabah dari KSPPS BMT Bahtera cabang Warungasem, alasan mereka tetap loyal terhadap Bahtera karena nasabah Bahtera ini sudah merasa puas. Kepuasan dari nasabah itu karena beberapa faktor yaitu produk, promosi, lokasi, dan pelayanannya. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan nasabah. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha ini. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan nasabah. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka nasabah menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya kemungkinan besar para nasabah akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. Nasabah yang puas akan terus menggunakan penyedia jasa pada badan usaha ini. Demikian pula sebaliknya, jika nasabah tidak puas dapat mengakibatkan nasabah pindah pada produk lain.

Oleh karena itu, peneliti mengambil beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Anggota. Selain melihat hal tersebut peneliti juga menggabungkan beberapa variabel yang ada pada penelitian terdahulu.

Penelitian dengan tema kepuasan nasabah memang telah banyak dilakukan oleh para peneliti- peneliti terdahulu yang menghasilkan bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Tetapi juga ada variabel X yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y, sehingga peneliti merasa perlu untuk kembali mengangkat penelitian dengan tema kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan Fitriy Mustaghfiroh pada tahun 2016 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh dian lufiana tahun 2016 bahwa variabel pelayanan dan lokasi tidak berpengaruh.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti bermaksud menulis penelitian dengan judul **“Pengaruh Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Samudra di KSPPS BMT BAHTERA Cabang Warung Asem Batang**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah ini sebagai berikut :

1. Apakah Produk berpengaruh terhadap kepuasan Anggota simpanan samudra KSPPS Bahtera cabang Warungasem Batang?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap kepuasan Anggota simpanan Samudra di KSPPS Bahtera cabang Warungasem Batang?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan Anggota simpanan Samudra di KSPPS Bahtera cabang Warungasem Batang?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Anggota Simpanan Samudra di KSPPS Bahtera cabang Warungasem Batang?
5. Apakah Produk, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Anggota Simpanan Samudra di KSPPS Bahtera cabang Warungasem Batang?

### **C. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis  
 Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Di sisi lain penelitian ini dapat menambah wawasan dan kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi KSPPS Bahtera cabang Warungasem Batang : penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran, dan rekomendasi kepada Kspps Bahtera dalam meningkatkan kualitas produk, promosi, lokasi dan kualitas pelayanan sesuai yg diinginkan Anggota.



- b. Bagi penulis :Semoga penelitian ini dapat menambah wawasan dan mendapat informasi mengenai sesuatu tentang KSPPS Bahtera cabang Warungasem Batang.





#### **D. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB II KERANGKA TEORI**

Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian berisi Jenis dan Pendekatan Penelitian, *Setting* Penelitian, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional, Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel, Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

##### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini berisi Deskripsi Data dan Analisis Data. Analisis data berisi tentang Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis regresi linier berganda, Uji Hipotesis dan Pembahasan.

##### **BAB V PENUTUP**

Penutup berisi Simpulan dan Saran.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t variabel Produk (X1) diperoleh  $t_{hitung}$  (2,836) dengan tingkat signifikansi  $0,006 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel Promosi (X2) diperoleh  $t_{hitung}$  (3,936) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel Lokasi (X4) diperoleh  $t_{hitung}$  (2,957) dengan tingkat signifikansi  $0,004 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang
4. Berdasarkan hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan (X4) diperoleh  $t_{hitung}$  (2,312) dengan tingkat signifikansi  $0,023 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang.

5. Berdasarkan hasil uji  $f$ , diperoleh  $f_{hitung}$  (18,598) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang.
6. Berdasarkan analisis koefisien determinasi, memiliki *Adjusted R Square* sebesar 0,447. Hal ini berarti 44,7% Kepuasan Anggota (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu Kualitas Produk, Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan. Sisanya ( $100\% - 44,7\% = 55,3\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan yang diantaranya adalah keterbatasan sampel, dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel saja yaitu religiositas, tingkat pendapatan dan kepercayaan sehingga penulis berharap untuk kedepannya kepada para peneliti yang berminat untuk meneliti dengan tema yang sama disarankan untuk melakukan beberapa hal berikut:

1. Menambah jumlah sampel agar hasil penelitian dapat lebih valid lagi.
2. Dalam penelitian ini, penulis terbatas pada waktu dan variabelnya, sehingga untuk memperoleh pembuktian yang kuat secara empiris perlu dilakukan replikasi beberapa kali masa yang akan datang dan di tempat



yang berbeda maupun yang sama dengan menggunakan variabel sama ataupun variabel lainnya.

3. Menambahkan variabel independen (**X**) lain dalam hubungannya dengan Kepuasan Anggota pada lembaga keuangan syariah. Hal ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan Anggota dipengaruhi oleh beberapa faktor lain di luar Produk, promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Agar lebih banyak variabel lain yang digunakan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Toha, dkk. 2008. *Metode Penelitian: Materi Pokok*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caisar Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Asa Tinarbuko Anugrah. 2011. *Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi*. Jember: Universitas Jember.
- Budi, Santosa Purbayu dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Edy, Agung Wibowo. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* Cetakan ke-I. Yogyakarta: Gramedia.
- Eko, Agus Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.
- Farizki, M. Fariq “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT istiqlal*”, skripsi ekonomi syariah STAIN pekalongan.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Cet. IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 1999. *Metode Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Halik, Abdul. 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa, Kualitas Layanan dan Nilai Religiusitas Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Implikasinya Pada Komitmen Nasabah Bank Umum Syariah di Wilayah Gerbang Kertasusila Jawa Timur*. Surabaya: Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya Pebruari Vol. 01, No. 01.
- Hani’ah, Ika Khoiriyatul. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang*. Semarang: IAIN Walisongo.
- Hasan, Ali. 2010 *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Mei Diana, Susanti. 2017. *Pengaruh Pengetahuan, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di Bmt Bina Umat Sejahtera Kalijambe*. Surakarta: UIN Surakarta.

- Sentot, Imam Wahyono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Janah, Ifa Khairul. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT "Amanah" Weleri*. Semarang: IAIN Walisongo.
- John C, Mowen dan Michael Minor, 2001 *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Junaedi, Achmad Tavip. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syari'ah (Studi Pada Nasabah Bank Syari'ah di Propinsi Riau)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 10 Nomor 1, Maret.
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir, 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, edisi ke- 12 jilid 1. (Indonesia : PT. Macanan Jaya Cemerlang).
- Kuncoro. Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Lutfiana, Dian. 2016. *Pengaruh Produk Simpanan Mutiara, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Minat Masyarakat Batur Menabung di KJKS Tamziz Cabang Batur*. Semarang: UIN Walisongo.
- Mustagfiroh, Fitry. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Word of Mouth (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu UNISSULA)*. Semarang: UIN Walisongo.
- Nelwan, D.G., Areros, W.A., & Tampi, J.R.E. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado*. Manado: Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 4. No. 1.
- Nur, Melia Indah S. 2010. *Statistik Deskriptif dan Induktif*, Ed. I, Cet. I. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pranomo, D.S., Haryanto, A.T & Warso, M.M. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem)*. Semarang: Journal of Management Vol. 02 No.02, Maret.
- Rachmatiwi, O.D., Fauzi, Achmad., & Hidayat, Kadarisman. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei*

*pada Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Batu). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 29 No. 1 Desember.*

- Rianto Al-Arif, M. Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: CV. Alfabeta)
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Penerbit LP3S).
- Sofiyanto, Ifik., Fathoni, Aziz., Haryanto, A.T. 2016. *Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)*. Semarang: Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2010. *Uji Khi Kuadrat & Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, Mei Diana. 2017. *Pengaruh Pengetahuan, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di BMT Bina Umat Sejahtera Kalijambe*. Surakarta: UIN Surakarta.
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfa, Ika Maria. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati*. Semarang: IAIN Walisongo.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Wahyono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widyasari, Angesti Puput. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Konsumen Di Koperasi Simpan Pinjam Syariah PETA Tulungagung*. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Yuanita, Olivia Firda. 2017. *Pengaruh Produk, Kualitas Jasa, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Penabung (Studi Pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Pasar Kranji, Lamongan, Jawa Timur)*. IAIN Surakarta.
- Yulianti, Fadma. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk KCP A. Yani Banjarmasin*. Banjarmasin: Jurnal Spread, Volume 3 Nomor 2.
- Zulkarnain, 2009. *ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*. Jakarta: PT. Indeks.

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH PRODUK, PROMOSI, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SAMUDRA DI KSPPS BMT**  
**BAHTERA**

Yth,

Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem

Di kabupaten Batang

Kuesioner ini diberikan dalam rangka penyusunan skripsi jurusan Syariaah dan Ekonomi Islam IAIN Pekalongan. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, saya meminta bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/ibuntuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Saya sepenuhnya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i. atas bantuan dan pertisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Usia :
  - a. 17 – 25 tahun
  - b. 26 – 30 tahun
  - c. 31 – 35 tahun
  - d. > 36 tahun
4. Pekerjaan anda saat ini :
  - a. PNS
  - b. Wiraswasta
  - c. pelajar/ Mahasiswa
  - d. Lain-lain
5. Menjadi Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang sejak :
  - a. < 6 bulan
  - b. 6 bulan – 1 tahun
  - c. 1 – 2 tahun
  - d. > 2 tahun
6. Selain KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang apakah Anda menggunakan jasa perbankan lainnya :
  - a. Tidak
  - b. Ya
7. Berapa banyak jumlah uang yang ditabung dalam waktu 1 bulan?
  - a. < Rp 150.000
  - b. Rp 150.000 – 300.000
  - c. Rp 300.000 –Rp 400.000
  - d. > Rp. 400.000
8. Penghasilan Anda :



- a. < Rp 1.000.000
- b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
- c. Rp 2.000.000- Rp 4.000.000
- d. Rp > 4.000.000

**PETUNJUK PENGISIAN**

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini mempunyai 4 alternatif jawaban, yaitu :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda check list ( ) pada jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I langsung dilembar kuesioner.

**Variabel Produk (X1)**

No.	Pernyataan Produk	SS	S	N	TS	STS
1.	Bentuk buku tabungan maupun pembiayaan praktis, mudah dibawa dan disimpan.					
2.	Besar setoran tabungan maupun pembiayaan terjangkau bagi Anda.					
3.	Pembukaan tabungan mudah.					
4.	Penyetoran tabungan maupun pembiayaan mudah.					
5.	Bagi hasil produk tabungan maupun pembiayaan yang menjadikan Anda memilih menjadi anggota pada KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem.					

**Variabel Promosi (X2)**

No.	Pernyataan Promosi	SS	S	N	TS	STS
1.	Iklan yang disampaikan menarik buat anda.					
2.	Karyawan KSPPS BMT Bahtera cabang Warungasem Batang dalam bertatap muka dengan anggota memberikan info produk					

	dengan jelas, detail, dan bahasa yang mudah dipahami.					
3.	Promosi penjualan langsung kepada Anggota memberikan daya tarik bagi anda.					
4.	Program-program yang diciptakan oleh KSPPS BMT Bahtera Batang menjadikan citra yang positif terhadap koperasi.					

**Variabel Lokasi (X3)**

No.	Pernyataan Lokasi	SS	S	N	TS	STS
1.	Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang mudah dijangkau transportasi umum.					
2.	Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang yang dapat dilihat dari tepi jalan.					
3.	Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang sangat strategis.					
4.	Kondisi tempat parkir yang luas dan aman di KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang					
5.	Lokasi mendukung jasa yang ditawarkan KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang					

**Variabel Kualitas Pelayanan (X4)**

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
1.	Gedung yang dimiliki Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang cukup bagus.					
2.	Karyawan Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang memiliki kedisiplinan dalam memberikan pelayanan kepada Anggota.					



3.	Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada Anggota.					
4.	Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada Anggota.					
5.	Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang memberikan pelayanan yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu.					
6.	Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang memiliki kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada Anggota.					

**Variabel Kepuasan Anggota (Y)**

No.	Pernyataan Kepuasan Nasabah	SS	S	N	TS	STS
1.	Anggota merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang.					
2.	Anggota merasa ada kesesuaian pelayanan dengan harapan anggota.					
3.	Anggota puas selama menjalin hubungan Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang.					
4.	Anggota merasa puas dengan kemampuan Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang untuk mengelola keuangan.					
5.	Anggota merasa puas dengan system bagi					



	hasil yang diberikan Lokasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang sesuai dengan ketentuan.					
6.	Anggota merasa puas dengan prosedur pembiayaan yang diberikan kepada KSPPS BMT Bahtera Cabang Warungasem Batang tidak bertele-tele.					





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Data Pribadi

1. Nama : Hamam Nasrul Aruf
2. NIM : 2013111137
3. Tempat dan Tanggal lahir : Pekalongan, 12 Juni 1990
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Warga Negara : Indonesia
7. Alamat Lengkap : Kuripan Lor Gg. 6 No. 18 Rt. 01 Rw. 02
8. Nama Ayah : Abdullah
9. Nama Ibu : Sholechah
10. Anak ke : 8 ( delapan )
11. Jumlah Saudara : 9 ( Sembilan )
12. E-mail : kartunbijak@gmail.com

### II. Riwayat Pendidikan Formal :

1. SD Negeri 02 Kuripan Lor : Lulus tahun 2005
2. SMP Negeri 16 Pekalongan : Lulus tahun 2008
3. SMK DWIJA PRAJA Pekalongan : Lulus tahun 2011
4. IAIN Pekalongan : Lulus tahun 2019