

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
MENJADI ANGGOTA DI KSPPS BAITURRAHMAH
BOJONG PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

AJENG NISA KHAIRUNISA

NIM. 4221025

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
MENJADI ANGGOTA DI KSPPS BAITURRAHMAH
BOJONG PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

AJENG NISA KHAIRUNISA

NIM. 4221025

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajeng Nisa Khairunisa
NIM : 4221025
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota di KSPPS Bairurrahmah Bojong Pekalongan.

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

Pekalongan, 8 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Ajeng Nisa Khairunisa

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Ajeng Nisa Khairunisa

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

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

Nama : Ajeng Nisa Khairunisa

NIM : 4221025

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota di KSPPS Bairurrahmah Bojong Pekalongan**

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 8 Juni 2026

Pembimbing,



Dr. Mansur Chadi Mursid, M. M.

NIP. 198205272011011005



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

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : **Ajeng Nisa Khairunisa**
NIM : **4221025**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan**
Dosen Pembimbing : **Dr. Mansur Chadi Mursid, M. M.**

Telah diujikan pada hari Rabu, 8 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Ahmad Sukron, M. E. I.
NIP.197110152005011003

Penguji II

Indah Purwanti, M. T.
NIP.198701072019032011

Pekalongan, 15 Mei 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Munir Rafidz Ma'shum, M.Ag.

NIP.197806162003121003

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah : 286)

*“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri
Tak ada yang tahu, kapan sampai tuju”
(Baskara)*

“Your timeline is yours. Keep going”

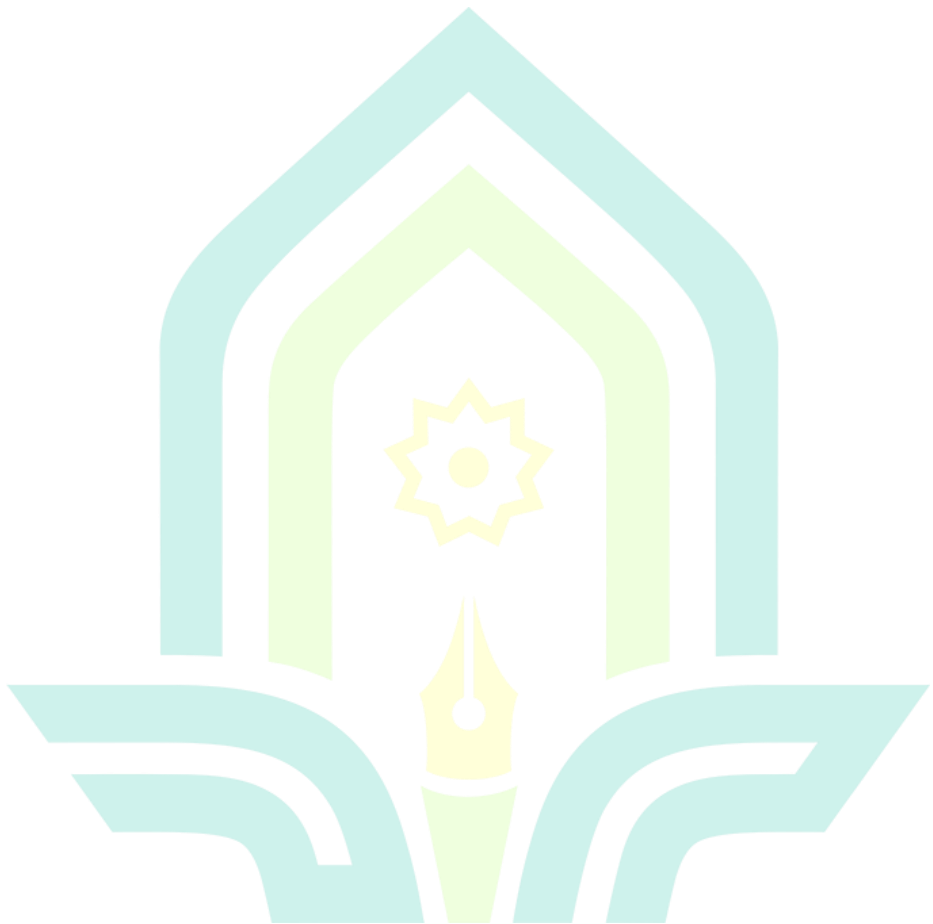


PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penuli dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Berikut beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Kepada kedua orangtua, Ibu Musanah dan Bapak Chaerul Anwar, terima kasih atas segala kasih sayang dan pengorbanan, do'a yang tidak pernah terputus serta segala bentuk tanggung jawabnya. Beliau memang tidak merasakan bangku perkuliahan, namun senantiasa memberikan yang terbaik.
2. Kepada kedua saudara perempuan saya, Irma dan Zulecha terima kasih telah memberikan motivasi dan dukungan yang tiada hentinya, dan selalu mengingatkan untuk terus semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Keponakanku Dilfa dan Haifa, terima kasih telah membuat penulis selalu terhibur sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing, Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M. terimakasih atas waktu, bimbingan, dan arahan serta kesabaran Bapak selama proses penyusunan skripsi.
5. Dosen wali, Bapak M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D. terimakasih atas segala bimbingan, nasihat, dan dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Untuk sahabat dan teman-teman Elsa, Maza, Nuning, Rani dan semua yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas segala do'a dan dukungan yang diberikan selama ini.

7. Dan untuk diri sendiri, terimakasih sudah bertahan dan melawan semua rasa takut dan ragumu. Sehingga bisa menyelesaikan apa yang sudah dimulai hingga akhir, walau tidak secepat yang lain.
You can do the best.



ABSTRAK

AJENG NISA KHAIRUNISA. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

KSPPS Baiturrahmah Bojong merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berperan menyediakan layanan keuangan bagi anggotanya. Peningkatan jumlah anggota dari waktu ke waktu menunjukkan adanya kecenderungan masyarakat untuk memutuskan bergabung sebagai anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong. Keputusan anggota untuk bergabung di KSPPS tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 92 responden diambil dari rumus slovin. Responden dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong. Teknik pengambilan sampel *Probability Sampling* dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan software *IBM SPSS Statistics 29.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota. Kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota. Dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota. Nilai koefisien determinasi Adjusted R Square yakni sebesar 0,577 atau 57,7% yang artinya pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan sebesar 57,7% sisanya 42,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota.

ABSTRACT

AJENG NISA KHAIRUNISA. *The Influence of Service Quality, Trust, and Satisfaction on the Decision to Become a Member of KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.*

KSPPS Baiturrahmah Bojong is a sharia compliant financial institution that provides financial services to its members. The increase in membership over time indicates a trend among the community to decide to join KSPPS Baiturrahmah Bojong. Members' decisions to join this credit union are influenced by several factors, including service quality, trust, and satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality, trust, and satisfaction on the decision to become a member of KSPPS Baiturrahmah Bojong.

This study employed a quantitative research approach. Data were collected through the distribution of questionnaires to a sample of 92 respondents selected using the Slovin formula. The respondents in this study were members of the Baiturrahmah Bojong KSPPS. The sampling technique used was probability sampling, specifically simple random sampling. This study utilized IBM SPSS Statistics 29.0 software.

The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on the decision to become a member. Trust does not have a positive and significant effect on the decision to become a member. Satisfaction, however, has a positive and significant effect on the decision to become a member. The adjusted R squared coefficient is 0.577, or 57.7%, meaning that service quality, trust, and satisfaction account for 57.7% of the variation, while the remaining 42.3% is influenced by other variables outside the scope of this study. Taken together, these results indicate that service quality, trust, and satisfaction have a positive and significant effect on the decision to become a member of KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction, Decision to Become a Member

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan”. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan do’a dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih yang mendalam, saya sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. AM. Muh. Khafidz Ma’shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. Kuat Ismanto, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan. M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D. Selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) atas segala bimbingan, nasihat, dan dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Pihak KSPPS Baiturrahmah Bojong yang telah membantu dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Orangtua dan keluarga tercinta, yang telah memberikan bantuan dan dukungan moril maupun materiil, serta do'a yang tiada henti untuk penulis. Terima kasih atas kasih dan kesabaran serta pengorbanan yang telah diberikan sepanjang perjalanan saya dalam menempuh pendidikan ini.
10. Kepada teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih telah memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 30 Mei 2026



Ajeng Nisa Khairunisa



DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
P E N G E S A H A N	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xiv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Landasan Teori	13
B. Telaah Pustaka	22
C. Kerangka Berpikir.....	28
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Pendekatan Penelitian	34
C. Setting Penelitian	34
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Variabel Penelitian	36
F. Sumber Data.....	38
G. Teknik Pengumpulan Data	39

H.	Metode Analisis Data	40
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
A.	Deskripsi Data Penelitian	44
B.	Deskripsi Responden	44
C.	Distribusi Frekuensi	48
D.	Analisis Data dan Pembahasan Hasil Kuesioner	50
1.	Hasil Uji Instrumen	50
2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
3.	Uji Regresi Linear Berganda	57
4.	Uji Hipotesis	58
E.	Pembahasan	62
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong.	62
2.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong.	64
3.	Pengaruh Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong.	66
4.	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong.	67
BAB V	PENUTUP	70
A.	Kesimpulan	70
B.	Keterbatasan Penelitian	71
C.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		I

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

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

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilamangkan
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	Šad	š	es (dengan titiik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengantitik 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	K	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

1. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau, harkat yaitu sebagai berikut:

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Tanda	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:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan i
...وَ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

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

3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla

4. 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 |
| - طَلْحَةُ | 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:

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.

3. 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

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

Contoh:

- | | |
|--------------|------------|
| - تَأْخُذُنْ | ta'khuẓuna |
| - النَّوْءُ | an-nau'u |
| - شَيْئٌ | syai'un |
| - إِنَّ | inna |

8. Penulisan Kata

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

Contoh:

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

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

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 di sertai dengan pedoman Tajwid.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis dan Jumlah Anggota Simpanan	4
Tabel 1. 2 Jenis dan Jumlah Anggota Pembiayaan	4
Tabel 1. 3 Jumlah Anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong	4
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	36
Tabel 3. 2 Skala Likert	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota	47
Tabel 4. 6 Dasar Interpretasi Skor Indikator Variabel Penelitian	48
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas layanan	48
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepercayaan	49
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepuasan	49
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Item Variabel Pengambilan Keputusan	49
Tabel 4. 11 Uji Validitas	51
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 15 Uji Glejser	56
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 17 Uji T	59
Tabel 4. 18 Uji F	60
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi	62

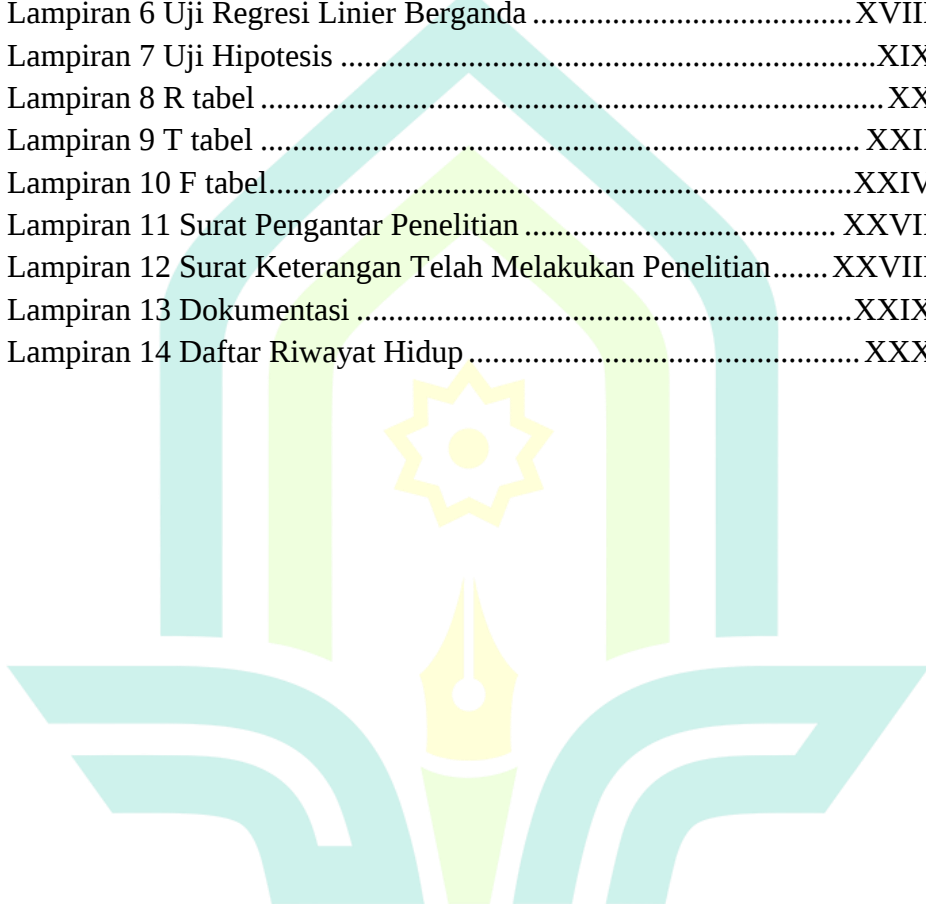
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas.....	52
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Tabulasi Data	VII
Lampiran 3 Identitas Responden	IX
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	XI
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	XV
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda	XVIII
Lampiran 7 Uji Hipotesis	XIX
Lampiran 8 R tabel	XX
Lampiran 9 T tabel	XXII
Lampiran 10 F tabel	XXIV
Lampiran 11 Surat Pengantar Penelitian	XXVII
Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XXVIII
Lampiran 13 Dokumentasi	XXIX
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup	XXX



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia menjadi negara memiliki penduduk muslim terbesar di dunia. Indonesia berpotensi besar mengembangkan sistem ekonomi dan keuangan yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah yang berlaku. Potensi inilah menjadi salah satu pendorong munculnya berbagai lembaga keuangan syariah yang berperan aktif pada aktivitas perekonomian nasional. Komitmen untuk menerapkan prinsip syariah ini tidak dapat dilanggar, dan fokusnya adalah pada keadilan spiritual, sosial ekonomi, dan peningkatan niat baik melalui masyarakat yang adil dan seimbang (Riyad Moosa, 2023). Lembaga keuangan sendiri merupakan entitas yang memiliki fungsi utama di bidang keuangan, khususnya dalam hal penghimpunan serta penyaluran dana. Keberadaan lembaga keuangan syariah menjadi cerminan dari kesadaran masyarakat Muslim terhadap praktik muamalah sesuai ketentuan hukum ekonomi Islam, yang kemudian diwujudkan dalam bentuk lembaga keuangan syariah (Zaini Miftach, 2018).

Berkembangnya lembaga keuangan syariah semakin pesat memberikan pilihan bagi konsumen pengguna jasa keuangan guna menikmati produk maupun jasa lembaga keuangan dengan sistem non bunga atau biasa disebut dengan bagi hasil. Lembaga keuangan berbasis syariah bisa digunakan masyarakat yaitu KSPPS BMT Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), pada masa sebelumnya disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah berkembang dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) dan mempunyai karakteristik khusus dan menjadikan ciri khas Indonesia.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) bermanfaat ganda sebagai badan usaha sosial dan komersial yang mampu bersaing di pasar bebas, sekaligus sebagai lembaga ekonomi yang mencerminkan kepentingan masyarakat luas. Sebagai alternatif sejalan dengan dasar ekonomi Islam, model

koperasi syariah telah mulai berkembang pesat di Indonesia beberapa waktu terakhir. Perkembangan koperasi syariah di Indonesia merupakan upaya membangun perekonomian yang lebih berkelanjutan dan inklusif (Sumarlin et al., 2024).

Keberadaan koperasi syariah di Indonesia mempunyai dasar hukum jelas melalui Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep./M.KUKM/IX/2004, dimana mengatur tata cara pendirian serta penyelenggaraan kegiatan usaha koperasi berdasar prinsip syariah. Regulasi ini melengkapi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, menjadi landasan umum seluruh badan usaha koperasi, sekaligus memberikan ruang bagi pelaksanaan kegiatan usaha yang berlandaskan syariah. Berdasarkan data, disampaikan oleh Bagus Aryo dalam webinar yang diselenggarakan Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah bekerja sama dengan Ikatan Ahli Ekonomi Islam, hingga akhir Desember 2022 Indonesia memiliki 3.912 Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), jumlah anggotanya sekitar 4,6 juta orang serta total aset sebesar Rp20,67 triliun. (Saktiawan, 2023).

Dalam menghadapi ketatnya persaingan di industri lembaga keuangan, setiap lembaga harus memasarkan produknya dan membangun strategi yang tepat untuk meningkatkan jumlah anggota, karena jumlah lembaga jasa keuangan yang cukup banyak sehingga tidak heran jika setiap lembaga keuangan berlomba-lomba untuk menciptakan strategi terbaiknya yang bertujuan agar masyarakat tertarik untuk menabung pada suatu lembaga keuangan. Manajemen pemasaran mencakup serangkaian kegiatan, seperti analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan berbagai program bertujuan guna membangun, mengembangkan serta mempertahankan hubungan pertukaran saling menguntungkan pasar sasaran. Hal ini perlu diperhatikan lembaga keuangan untuk meningkatkan dan mempertahankan jumlah anggota. Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan, baik itu dari sumber daya

manusia juga teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah/penabung (Zaini Miftach, 2018).

Proses pengambilan keputusan yaitu fase calon anggota memilih produk tertentu dari berbagai produk dilembaga keuangan yang dianggap menguntungkan sesuai kebutuhannya. Pengambilan keputusan memerlukan pertimbangan dan proses panjang, seperti: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative, hingga keputusan akhir untuk menjadi anggota (Hayati et al., 2023). Prosesnya dapat dipengaruhi dari berbagai faktor, seperti kualitas layanan, kepercayaan, atau kepuasan. Ketika suatu lembaga keuangan menawarkan jasa ke konsumen, peran layanan sangat diperlukan untuk dapat menyamoaikan isi, kegunaan, ataupun manfaat produk sehingga pelanggan akan merasa produk yang ditawarkan sesuai kebutuhannya dan memutuskan untuk menggunakannya (Suwandi, Jennifer Sujono, 2022). Keputusan menjadi anggota merupakan hasil akhir dari keyakinan bahwa lembaga tersebut mampu memberikan manfaat, keamanan, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota (Hermanita, 2021).

Sejarah pendirian KSPPS Baiturrahmah Bojong berawal pada 22 April 2013 ditandai dengan diterbitkannya akta pendirian koperasi oleh notaris Setiana Komara, S.H. dengan Nomor 518/307/XIV.35/VII/2013. Seiring perkembangannya, dilakukan penyesuaian status badan hukum guna menyesuaikan pada peraturan perundang-undangan yang terkait. Pada tanggal 9 September 2013, koperasi ini mulai beroperasi dengan nama KSP Baiturrahmah yang kemudian diubah menjadi KSPPS Baiturrahmah sebagai bentuk komitmen dalam menjalankan prinsip-prinsip ekonomi syariah. KSPPS Baiturrahmah Bojong merupakan salah satu koperasi aktif di wilayah Kabupaten Pekalongan, tepatnya di Jalan Raya Bojong, Bojong Minggir, Kecamatan Bojong, Kabupaten Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah, kode pos 51156.

KSPPS Baiturrahmah menyediakan berbagai layanan jasa keuangan yang mengacu pada prinsip Islam. Produk yang ditawarkan dirancang agar memenuhi kebutuhan finansial masyarakat, yaitu produk simpanan dan pembiayaan. Keberadaan

produk tersebut ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan akses keuangan sesuai dengan nilai syariah. Produk simpanan dan Pembiayaan terdiri dari Sabara, Tamaraya, Sabila Rahma, Qurban, Haji dan Umroh, Tabata. Adapun produk pembiayaan yang ditawarkan diantaranya Pembiayaan Modal Usaha, Penyertaan Modal, Pembelian Barang, dan Pembiayaan Kebajikan.

Tabel 1. 1 Jenis dan Jumlah Anggota Simpanan

Jenis Simpanan	Jumlah Anggota
Sabara	165
Tamaraya	306
Sabila Rahma	51
Qurban	12
Haji & Umroh	9
Tabata	184

Sumber: Data Anggota Simpanan KSPPS Baiturrahmah Bojong, 2026

Tabel 1. 2 Jenis dan Jumlah Anggota Pembiayaan

Jenis Pembiayaan	Jumlah Anggota
Pembiayaan Modal Usaha	125
Penyertaan Modal	85
Pembelian Barang	62
Pembiayaan Kebajikan	17

Sumber: Data Anggota Pembiayaan KSPPS Baiturrahmah Bojong, 2026

Adapun jumlah anggota KSPPS Baiturrahmah tahun 2021-2024 sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Jumlah Anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong

Tahun	Jumlah Anggota
2021	668
2022	800
2023	912
2024	1.106

Sumber: Data Jumlah Anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong, 2025

Dari data jumlah anggota, menunjukkan bahwa terdapat kenaikan anggota setiap tahunnya. Tahun 2021 ke 2022 meningkat 132 anggota, tahun 2022 ke 2023 meningkat 112 anggota, sedangkan tahun 2023 ke 2024 meningkat sebanyak 194 anggota. Jumlah anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan tren peningkatan. Namun, jika dilihat dari laju pertumbuhannya, terdapat ketidakstabilan yang cukup jelas, di mana pada 2021–2022 pertumbuhan mencapai 19,8%, menurun menjadi 14,0% pada 2022–2023, lalu kembali meningkat hingga 21,3% pada 2023–2024. Kondisi tersebut membuktikan adanya faktor tertentu memengaruhi keputusan anggota untuk bergabung atau tetap bertahan, seperti kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan, yang sejauh ini belum diteliti secara mendalam. Pertumbuhan jumlah anggota pada KSPPS Baiturrahmah Bojong tidak lepas dari adanya persaingan yang semakin kompetitif antar lembaga keuangan syariah. Persaingan tersebut tidak terjadi antar KSPPS saja, melainkan juga dengan berbagai lembaga keuangan lainnya, seperti BMT, BPRS, dan bank syariah umum. Oleh karena itu, KSPPS Baiturrahmah Bojong perlu memahami berbagai faktor pengaruh keputusan masyarakat saat memilih dan bergabung menjadi anggota.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor pengaruh keputusan untuk bergabung. Keputusan masyarakat untuk bergabung dengan KSPPS Baiturrahmah Bojong dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang diberikan KSPPS Baiturrahmah diantaranya: menerapkan prinsip syariah dalam pelayanannya, pegawai dapat menjelaskan produk-produk yang tersedia, selalu konsisten dalam pelayanan, menjaga keamanan dan kenyamanan anggota, mengetahui kebutuhan anggota melalui produk yang ditawarkan, dan dapat mengatasi masalah yang dialami anggota. Dengan demikian, kualitas layanan baik tidak hanya akan mempertahankan anggota, akan tetapi faktor penentu menarik anggota baru dan akan memperkuat posisi KSPPS Baiturrahmah Bojong di tengah persaingan lembaga keuangan syariah (Suwandi, Jennifer Sujono, 2022).

Penelitian sejalan dilakukan oleh (Agil Dzikrullah, 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih suatu lembaga keuangan. Dan (Faizah, 2024) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk bergabung dengan KSPPS BMT Al Fataa Ulujami.

Selain kualitas pelayanan, kepercayaan anggota merupakan aspek yang memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan masyarakat untuk bergabung sebagai anggota KSPPS Baiturrahmah. Pada lembaga keuangan syariah, kepercayaan dapat menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara lembaga dan anggotanya. Dalam pelaksanaannya KSPPS Baiturrahmah menciptakan kepercayaan dengan cara terbuka dalam seluruh kegiatan operasional, seperti mampu mengetahui kebutuhan anggota, tulus membantu anggota dan tidak menagih secara paksa saat kesulitan ekonomi, serta bisa menepati janji dengan menjaga kerahasiaan informasi anggota. Hal tersebut bergantung pada keyakinan anggota bahwa lembaga bisa menjalankan tanggung jawabnya secara amanah, transparan, jujur, dan profesional atau tidak. Menurut (Goldianus Solangius Mbete, 2020), kepercayaan berkontribusi dalam membentuk citra positif dan memperkuat merek suatu organisasi. Selain itu, kepercayaan juga berkaitan dengan sikap konsumen yang tercermin dalam konsistensi perilaku mereka terhadap suatu produk atau lembaga (Bahruddin et al., 2022).

Dalam konteks lembaga keuangan syariah, kepercayaan bukan hanya mengenai aspek keamanan dan profesionalisme, namun juga kepatuhan terhadap prinsip syariah yang menjadi nilai inti operasionalnya. KSPPS Baiturrahmah Bojong harus bisa membangun kepercayaan melalui pelayanan yang konsisten, kejelasan akad, transparansi laporan keuangan, serta bukti nyata bahwa hak dan kewajiban anggota selalu dihormati. Ketika calon anggota merasa yakin bahwa KSPPS Baiturrahmah Bojong mampu menjaga amanah, risiko, dan keuntungan sesuai prinsip syariah,

keputusan untuk menjadi anggota akan lebih mudah diambil. Sebaliknya, jika kepercayaan ini terganggu, maka meskipun produk dan layanan yang ditawarkan menarik, cenderung mencari alternatif lembaga lain. Dengan demikian, kepercayaan menjadi faktor kunci yang secara langsung yang akan memengaruhi keberhasilan KSPPS Baiturrahmah Bojong dalam menarik dan mempertahankan anggota. Dengan demikian, lembaga keuangan syariah, terutama KSPPS Baiturrahmah Bojong, perlu berupaya membangun serta mempertahankan kepercayaan anggota melalui penerapan tata kelola yang baik, seperti menjunjung tinggi transparansi, menjalin komunikasi yang efektif, serta mengelola dana secara bertanggung jawab dan profesional.

Penelitian oleh (Khomsah, 2024) menunjukkan kepercayaan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di KSPPS SM NU Cabang Kradenan. Sedangkan penelitian oleh (Adam, 2022) menunjukkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan nasabah menggunakan tabungan haji di Bank Muamalat Jambi.

Selanjutnya, kepuasan juga menjadi faktor yang berpengaruh keputusan menjadi anggota. Kepuasan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan lembaga keuangan, termasuk KSPPS Baiturrahmah Bojong, karena tingkat kepuasan anggota secara langsung memengaruhi loyalitas dan keputusan terus menggunakan layanan yang ditawarkan. Menurut Kotler, kepuasan nasabah merupakan suatu reaksi emosional yang tercermin dalam perasaan puas atau tidak puas sesudah seseorang membandingkan kinerja produk yang diterimanya dengan harapan sebelumnya (Uhwaniyah, 2025). Terciptanya kepuasan dapat memberikan keuntungan bagi lembaga, termasuk hubungan baik antara lembaga dan konsumennya, mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, serta meningkatkan penyebaran rekomendasi secara lisan yang berkontribusi terhadap perkembangan dan keberlangsungan lembaga (Deri, Suwarni, 2025). KSPPS Baiturrahmah mempertahankan kepuasan anggotanya dengan

mengelola dana dengan aman dan sesuai prinsip syariah, proses pendaftaran anggota cukup mudah, produk yang mereka pilih memiliki manfaat dan sesuai kebutuhan serta terbuka dalam menerima kritik dan saran anggota. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong anggota yang sudah ada untuk tetap aktif, sekaligus menciptakan citra positif yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi anggota. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan anggota menjadi salah satu strategi penting bagi KSPPS Baiturrahmah Bojong yang akan mempertahankan anggota sekaligus menarik anggota baru (Nadya Dwi Andini, 2023).

Penelitian oleh (Nurrachmi & Setiawan, 2020) menyatakan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian ulang terhadap produk halal. Sementara (Nurhidayanti, 2023) menemukan bahwa keputusan nasabah untuk menabung di Kantor Cabang Palopo Bank Syariah Indonesia tidak dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kepuasan nasabah.

Walaupun berbagai penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan anggota dalam memanfaatkan produk lembaga keuangan, beberapa hasil penelitian lainnya menunjukkan temuan berbeda sehingga hubungan antarvariabel tersebut belum sepenuhnya konsisten. Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung atau bergabung sebagai anggota, sementara penelitian lainnya menegaskan pengaruh yang kuat. Perbedaan hasil ini disebabkan oleh faktor kontekstual, seperti karakteristik lembaga, kualitas pelayanan, penerapan prinsip syariah, atau budaya masyarakat setempat. Di sisi lain, kajian khusus yang menghubungkan kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan dengan keputusan menjadi anggota pada KSPPS Baiturrahmah Bojong masih sangat terbatas. Padahal, sebagai koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah, keberlangsungan KSPPS Baiturrahmah Bojong sangat bergantung

pada jumlah anggota dan loyalitas mereka. Kurangnya penelitian di tingkat lokal ini menimbulkan celah (research gap) guna menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan memengaruhi pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS tersebut.

Alasan peneliti memilih judul ini karena relevan dengan kondisi KSPPS Baiturrahmah Bojong yang terus berupaya meningkatkan jumlah anggota di tengah persaingan lembaga keuangan syariah semakin ketat. Selain itu juga untuk mengkaji secara mendalam faktor pengaruh keputusan anggota untuk bergabung maupun menabung di KSPPS Baiturrahmah Bojong, khususnya dari aspek kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan. Meskipun jumlah anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong terus mengalami peningkatan setiap tahun, laju pertumbuhan tersebut masih menunjukkan ketidakstabilan. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan bukti empiris yang dapat menjelaskan variabel paling berpengaruh terhadap keputusan anggota. Hasil penelitiannya diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi sekaligus memberikan masukan strategis bagi KSPPS Baiturrahmah Bojong guna meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan, juga menjaga kepuasan anggota demi keberlanjutan dan daya saing lembaga.

Dari paparan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pernyataan yang ringkas, tepat, dan terfokus yang menggambarkan masalah utama yang akan diteliti. Pertanyaan penelitian berfungsi sebagai pedoman utama penelitian, memastikan bahwa fokus penelitian tetap pada jalur yang selaras dengan tujuan yang harus dicapai. Pertanyaan penelitian berikut didasarkan pada latar belakang diatas:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?

C. Pembatasan Masalah

Tujuan utama penelitian adalah guna mengkaji seberapa besar kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan memengaruhi keputusan seseorang untuk bergabung dengan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Karena semua anggota yang memanfaatkan produk KSPPS Baiturrahmah Bojong termasuk dalam cakupan penelitian ini, kesimpulan yang dihasilkan tidak dapat diterapkan pada lembaga keuangan lainnya.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

b. Manfaat

1. Manfaat Praktis

a) Bagi KSPPS Baiturrahmah Bojong

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar evaluasi dan memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik, membangun kepercayaan anggota, dan meningkatkan kepuasan anggota serta dapat mendukung lembaga dalam meningkatkan kinerja dalam menarik lebih banyak anggota.

b) Bagi Peneliti

Penelitian ini berkontribusi sebagai sarana pembelajaran saat melakukan riset ilmiah berkaitan dengan permasalahan nyata di lapangan, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan menjadi anggota.

2. Manfaat Teoritis

Hasil yang diperoleh diharapkan bisa dijadikan sebagai rujukan bagi riset selanjutnya dan bisa menjadi bahan perbandingan bagi penelitian yang mengkaji topik serupa.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk menyajikan pembahasan secara sistematis, penelitian ini dirancang ke dalam 5 bab, mencakup:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama, memuat informasi latar belakang yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan, dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua, memuat teori yang diterapkan dalam penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berpikir serta membentuk dugaan sementara.

BAB III METODE PENELITIAN

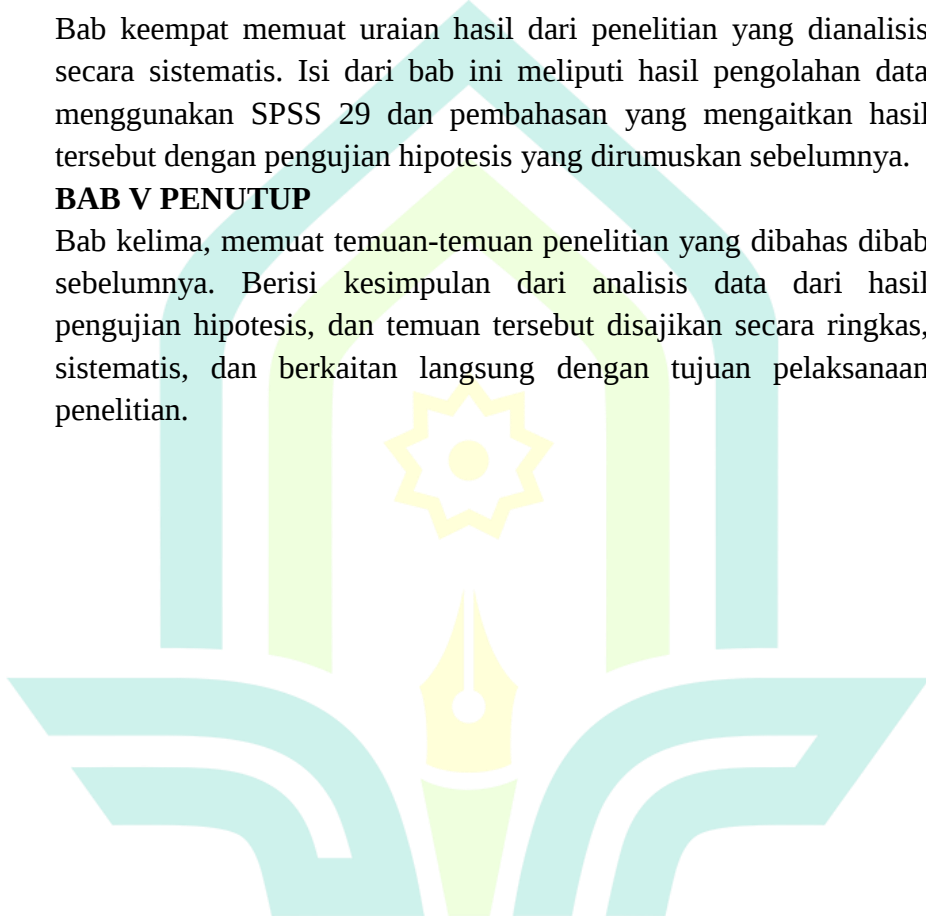
Bab ketiga, memuat beberapa aspek penting penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel-variabel yang diteliti, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab keempat memuat uraian hasil dari penelitian yang dianalisis secara sistematis. Isi dari bab ini meliputi hasil pengolahan data menggunakan SPSS 29 dan pembahasan yang mengaitkan hasil tersebut dengan pengujian hipotesis yang dirumuskan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab kelima, memuat temuan-temuan penelitian yang dibahas dibab sebelumnya. Berisi kesimpulan dari analisis data dari hasil pengujian hipotesis, dan temuan tersebut disajikan secara ringkas, sistematis, dan berkaitan langsung dengan tujuan pelaksanaan penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan memengaruhi pengambilan keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Berikut ini adalah kesimpulan penelitian berdasarkan temuan analisis pada bab sebelumnya:

1. Variabel kualitas layanan (X1) terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Dibuktikan dengan uji t hitung lebih besar dari t tabel ($5,428 > 1,98729$) dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga, maka semakin besar pula kecenderungan masyarakat untuk memutuskan bergabung sebagai anggota.
2. Variabel kepercayaan (X2) tidak menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Dibuktikan dengan uji t hitung lebih besar dari t tabel ($0,350 < 1,98729$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,727 > 0,05$. Hasil ini mengisyaratkan bahwa tingkat kepercayaan anggota terhadap lembaga belum menjadi faktor

utama yang secara langsung memengaruhi keputusan mereka untuk bergabung.

3. Variabel kepuasan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Dibuktikan dengan uji t hitung lebih besar dari t tabel ($3,999 > 1,98729$) dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan anggota terhadap layanan dan manfaat yang diberikan lembaga, semakin besar pula kecenderungan mereka dalam mengambil keputusan untuk menjadi anggota.
4. Secara simultan, variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terbukti berpengaruh positif juga signifikan terhadap keputusan menjadi anggota di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa model penelitian bisa menjelaskan 57,7% variasi keputusan menjadi anggota, sedangkan 42,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki kontribusi penting dalam menjelaskan proses pengambilan keputusan masyarakat untuk menjadi anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong.

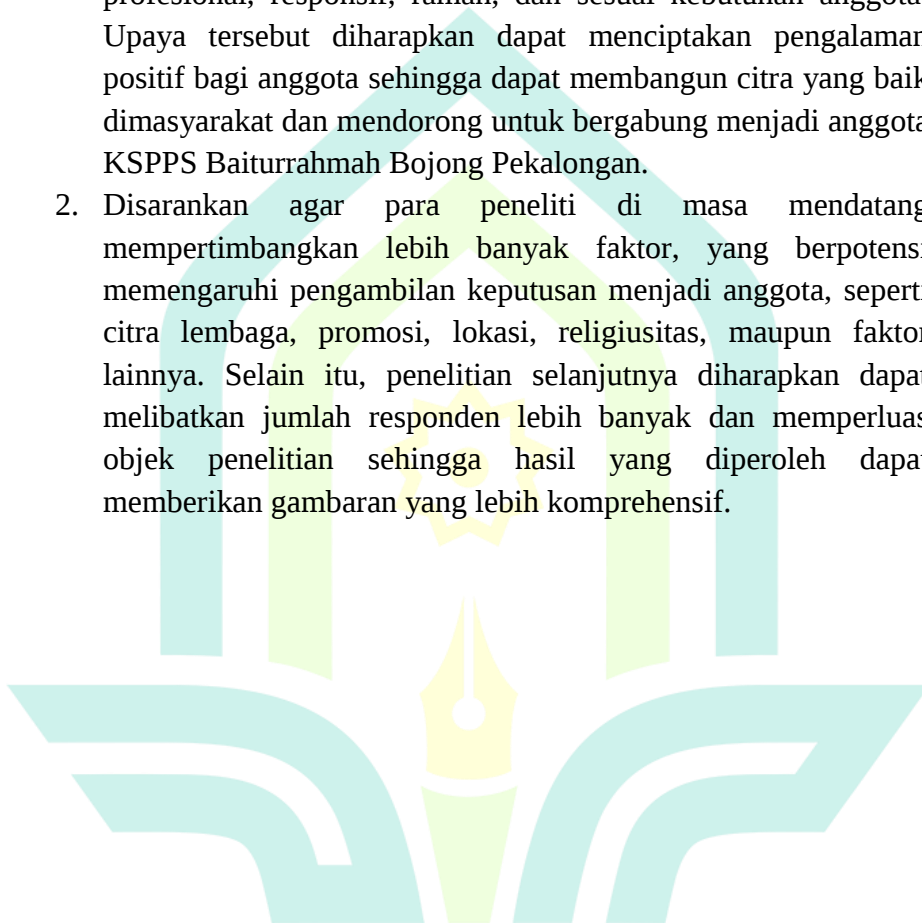
B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pengambilan keputusan. Padahal keputusan seseorang untuk menjadi anggota dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti bagi hasil, citra lembaga, promosi, lokasi, karakteristik produk maupun faktor sosial dan ekonomi lainnya.
2. Penelitian ini hanya melibatkan 92 responden, meskipun jumlah tersebut telah memenuhi kriteria pengambilan sampel untuk penelitian tetapi penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan jumlah responden lebih besar. Agar dapat memberikan

gambaran secara menyeluruh mengenai kondisi yang sebenarnya.

C. Saran

1. Bagi pihak KSPPS Baiturrahmah Bojong, disarankan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota melalui pelayanan yang profesional, responsif, ramah, dan sesuai kebutuhan anggota. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi anggota sehingga dapat membangun citra yang baik dimasyarakat dan mendorong untuk bergabung menjadi anggota KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
2. Disarankan agar para peneliti di masa mendatang mempertimbangkan lebih banyak faktor, yang berpotensi memengaruhi pengambilan keputusan menjadi anggota, seperti citra lembaga, promosi, lokasi, religiusitas, maupun faktor lainnya. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah responden lebih banyak dan memperluas objek penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2022). *Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji di PT. Bank Muamalat. I*, 107–132.
- Agil Dzikrullah, A. B. A. M. (2024). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bmt Ugt Sidogiri Capem Waru Sidoarjo. *Dinamika Ekonomi Syariah*, 11(2), 92–102.
- Aimee, R. M. (2019). A Thorough Literature Review Of Customer Satisfaction Definition, Factors Affecting Customer Satisfaction And Measuring Customer Satisfaction. *International Jurnal of Advanced Research*, 7(9), 828–843.
<https://doi.org/10.21474/IJAR01/9733>
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology and Health*, 26(9), 1113–1127.
<https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995>
- Almusrijah Aini. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1, 83–106.
- Anjani, R. (2020). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Muamalat Kcp Palopo*. IAIN Palopo.
- Arwani, A. (2024). *GRAND THEORY Esensi Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Eureka Media Aksara.
- Bahrudin, M., Meuthi, M. A., & Noviarita, H. (2022). The Influence of Consumer Insight, Religiosity, and Trust on Decisions to Become a Customer at Bank Syariah Mandiri Bandar Lampung Branch Office. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 1.
<https://doi.org/10.31258/sorot.17.1.1-8>
- Bashir Ahmad Fida , Umar Ahmed, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 1–10.
<https://doi.org/10.1177/2158244020919517>

- Dahlia Amelia, Bambang Setiaji, D. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In N. Saputra (Ed.), *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini* (Cetakan pe). <https://penerbitzaini.com/>
- Dedi Irawan, I. K. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(01). <https://jurnal.stiedarulfalalahmojokerto.ac.id/index.php/Jurnal-Dar-El-Falah>
- Deri, Suwarni, S. S. (2025). Analysis of Factors That Influence Customer Decisions in Choosing Tabot Savings Products (Case Study of Bank Bengkulu Main Branch). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1–13
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Cetakan pe). Ghalia Indonesia.
- Faizah, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Personal Selling Terhadap Keputusan Anggota Menggunakan Produk Tabungan Mudharabah Pada KSPPS BMT AL Fataa Ulujami* (Vol. 32, Issue 3). UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Febiyanti, A. I., & Wahyudi, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Di Bmt Mazaya*. 4, 201–218.
- Ghozali, I. (2006). *Analisis multivariate lanjutan dengan program spss*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Goldianus Solangius Mbete, R. T. (2020). Effect of Easiness, Service Quality, Price, Trust of Quality of Information, and Brand Image of Consumer Purchase Decision on Shopee Online Purchase. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 5(2), 100–110. <https://doi.org/10.32493/informatika.v5i2.4946>
- Hariono, T., Erna Listyaningsih, & Indriani, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Kota Agung, Tanggamus. *Jurnal Jejama Manajemen Malahayati*, 1(1), 32–41. <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/jjmm/article/view/>

5580

- Hayati, R., Rahayu, G., & Tariq, K. (2023). Analysis of the Influence of Sharia Banking Literacy and Service Quality on Become Decisions Sharia Bank Customers. *Journal of Sharia Banking*, 4(1), 76–89. <https://doi.org/10.24952/jsb.v4i1.8372>
- Hermanita, S. H. (2021). Analysis of the Effect of Service Quality, Knowledge Level, and Islamic Financial Literacy Level on Muslim Community Decisions to Use Islamic Bank Services. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(9), 60–65. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i9.2934>
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan*. PT. Refika Aditama.
- Januar, A. (2016). Keputusan Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah (Studi Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah*, 24.
- Khomsah, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menabung Tabungan Simpanan Serbaguna di KPPS SM NU Pekalongan Cabang Kradenan*. UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Laeli, R. (2024). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kelompok Referensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung Nasabah BSI KCP Batang*.
- Lutfi Nur Rizki, & Bowo Santoso. (2023). Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pelanggan menggunakan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 143–152. <https://doi.org/10.54066/jikma.v1i4.484>
- Mahmudah, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Word Of Mouth Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah Bri Kc Semarang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2), 419–441.
- Melina Agustina Rahayu, Mustika Widowati, J. H. (2021). Analisis

- Pengaruh Perilaku Konsumtif, Motivasi, Kelompok Referensi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 2(2), 143–159. <https://doi.org/10.31000/almaal.v2i2.3201>
- Muslimin, U. (2021). Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian. *Amsir Management Journal*, 1(2), 81–92. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i2.22>
- Nadya Dwi Andini, I. M. (2023). The Influence of Service Quality and Brand Image on Purchase Decisions (Study on Consumers of Muslim Fashion Products in Bandung City). *Majalah Bisnis & IPTEK*, 16(2), 188–198. <https://doi.org/https://doi.org/10.55208/bistek>
- Nurhidayanti, S. (2023). Pengaruh Pelayanan, Kinerja Customer Service, Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam IAIN Palopo*.
- Nuri Purwanto, Budiyo, S. (2022). *Theory Of Planned Behavior* (cetakan 1). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Nurrachmi, I., & Setiawan. (2020). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Halal. *Iqtishadia : Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(2), 126–137. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v7i2.3521>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian* (Syahrani (ed.); Cetakan I). Antasari Press.
- Rahmawati, D. (2022). “Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Menggunakan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Pembiayaan Murabahah BMT Assyafi’iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Sukoharjo). In *UIN raden intan lampung: Vol. Vol. 6* (Issue 1).
- Riyad Moosa, S. K. (2023). Objectives of Islamic banking , customer satisfaction and customer loyalty : empirical evidence from South Africa. *Journal of Islamic Marketing*, 14(9). <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2022-0007>
- Rizki, L. N., & Santoso, B. (2023). Pengaruh kepuasan transaksi online

- shopping dan kepercayaan pelanggan terhadap proses pengambilan keputusan pelanggan menggunakan E-commerce. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 143–152.
- Saktiawan, I. R. (2023). *Webinar KNEKS-IAEI: Peluang & Tantangan RUU Perkoperasian bagi Koperasi Syariah*. KNEKS.
- Salusu. (1996). *Pengambilan Keputusan Stratejik* (2nd ed.). PT. Grasindo.
- Sartika, D. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 253–262.
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangun jaya). *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.54259/ministal.v1i1.311>
- Sholichah, A. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*.
- Steffie, A. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Berulang Shopeepay (Studi Kasus Pada Konsumen Generasi Z)*. Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 22). Penerbit Alfabeta.
- Sumarlin, A., Muin, R., & Abdullah, D. (2024). Sharia Cooperatives in Indonesia as an Effort to Create a Sustainable Economy. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(10), 3973–3990. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v3i10.11906>
- Suwandi, Jennifer Sujono, W. H. (2022). Does customer service quality influence customer decision making process to use bank plan savings product? a study at Bank Mandiri Cirebon Siliwangi Branch. *Journal of Enterprise and Development*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.20414/jed.v4i1.4783>

- Uhwaniyah, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Buana Mitra Perwira Purbalingga). In *Repository UIN Saizu* (Vol. 11, Issue 1).
- Vincent Louis, Toni Johaness, D. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada Pt Suminsuryamesindolestari. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7). <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p20>
- Wibisono, E. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen UD. Rizky Barokah di Balongbendo. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Widayanto, N. H., & Mursid, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 244–257. <https://doi.org/10.35829/magisma.v10i2.232>
- Zachra, R. A., & Fawaiq, M. (2024). Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen pada Produk Sneakers di Shopee Live Video Shopping. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(3), 311–334. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i3.2068>
- Zaini Miftach. (2018). *Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Produk Simpanan Lebaran Di BMT NU Cabang Galis Pamekasan*. 08(01), 53–54.