

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
TABUNGAN SARIYA DENGAN LOKASI SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING  
(STUDI KASUS PADA KSPPS KOPENA CABANG TIRTO)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**QORINA IFADA**  
**NIM : 4119014**

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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
TABUNGAN SARIYA DENGAN LOKASI SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING  
(STUDI KASUS PADA KSPPS KOPENA CABANG TIRTO)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**QORINA IFADA**  
**NIM : 4119014**

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Qorina Ifada

NIM :4119014

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Sariya dengan Lokasi sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto)**

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

Pekalongan, 28 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Qorina Ifada

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Qorina Ifada

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

*c.q.* Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

Nama : **Qorina Ifada**

NIM : **4119014**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Sariya Dengan Lokasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto)**

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 28 Agustus 2023  
Pembimbing,

  
**Hj. Rinda Aytuti, M.S.I.**  
NIP. 197712062005012002



**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](http://www.febi.uingusdur.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)

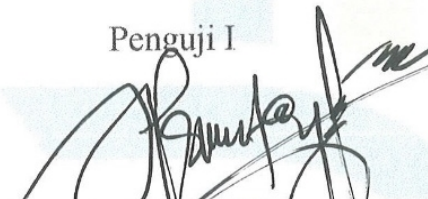
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **Qorina Ifada**  
NIM : **4119014**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Sariya dengan Lokasi sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto)**  
Dosen Pembimbing : **Hj. Rinda Asytuti, M.S.I.**

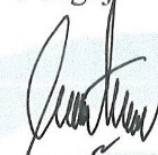
Telah diujikan pada hari Senin, 30 Oktober 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I


  
**Siti Aminah Caniago, M.S.I.**  
NIP 196809072006042001

Penguji II

  
**M. Taufiq Abadi, M.M.**  
NIP 199108282019031007

Pekalongan, 30 Oktober 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H**  
NIP 197502201999032001

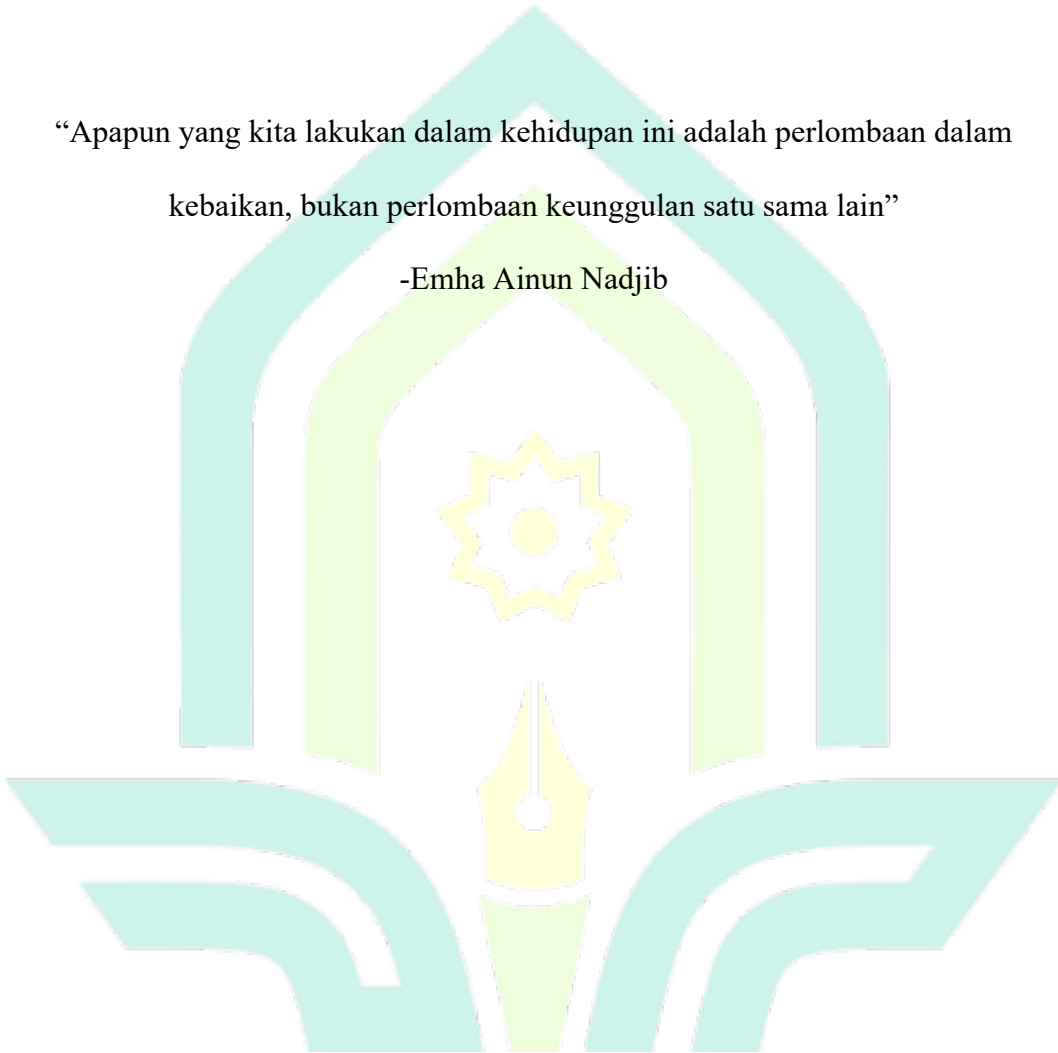
## MOTTO

“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya daripada pendidikan akhlak mulia”

-HR. Bukhari

“Apapun yang kita lakukan dalam kehidupan ini adalah perlombaan dalam kebaikan, bukan perlombaan keunggulan satu sama lain”

-Emha Ainun Nadjib



## PERSEMBAHAN

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

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Basyir dan Ibu Kiptiyah yang telah memberikan segala cinta, kasih sayang dan do'a yang tidak hentinya mengalir kepada anak-anaknya. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk Bapak dan Ibu.
2. Keluarga tersayang, khususnya kakak saya Nailus Soraya dan M. Syaifuddin Priatama serta adik saya Muhammad Fazannajah juga Arkana Akalanka Adityatama yang ikut serta memberikan do'a dan dukungan.
3. Almameter saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

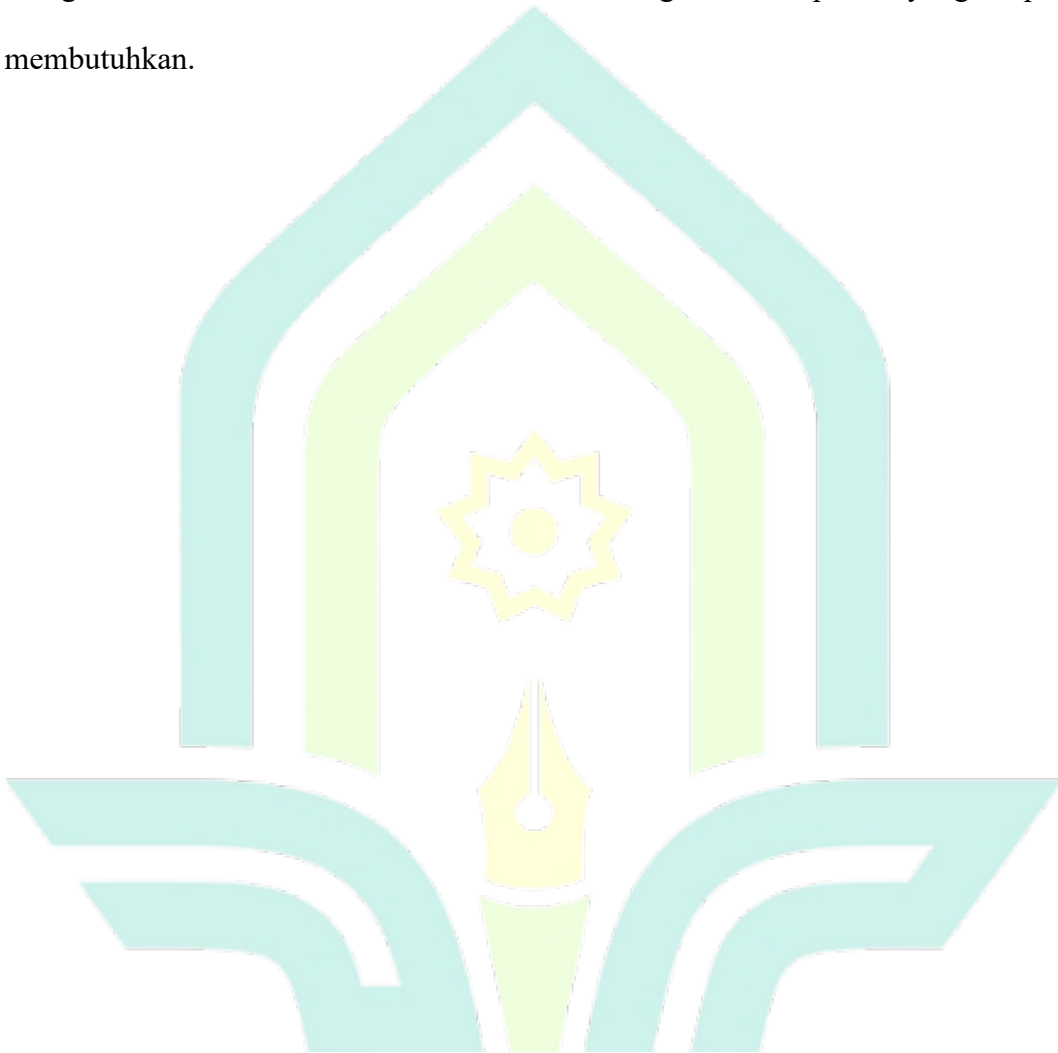


4. Dosen Pembimbing skripsi, Ibu Hj. Rinda Asytuti, M. Si yang telah memberikan bimbingan, kritikan, masukan, nasihat dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Hj. Shinta Rismawati, S.H., M.H. selaku dosen wali yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
6. Bapak Suharto selaku Ketua KSPPS KOPENA Cabang Tirto juga semua karyawan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan membantu dalam proses penelitian.
7. Sahabat dan teman saya Hanniva Zahra, Nurul Faizah, Yazid Hasyim As'ary, Hamzah Aprikul Mukhtar, Fitri Kurniasih, Nok Silvi Rohmawati dan Arinda Deviana yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan dengan berbagai kebahagiaan, keceriaan dan memberikan kenangan yang berkesan.
8. Rekan-rekan ekonomi syariah yang sudah menemani dari semester awal hingga semester tua. Kalian luar biasa.
9. Teman sekaligus sahabat kecil saya, Atina Rahma dan Muhammad Rifqi Hilman yang telah berbagi canda tawa serta mendengarkan setiap keluh kesah juga pengalaman hidup yang berkesan.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, apabila terdapat kesalahan penulisan nama maupun gelar serta teman-temanku yang tidak tercantum, atas nama pribadi penulis memohon maaf dan penulis bangga menjadi bagian dari keluarga besar UIN K.H. Abdurrahman



Wahid Pekalongan. Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih banyak kekurangan.

Karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wawasan bagi semua pihak yang dapat membutuhkan.



## ABSTRAK

### **QORINA IFADA. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Sariya dengan Lokasi sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto)**

Kepuasan anggota sebagai tujuan bagi lembaga keuangan. Memberikan nilai juga kepuasan konsumen melalui penyediaan barang serta jasa yang dapat diandalkan merupakan taktik utama untuk berhasil dalam persaingan. Kepuasan dan kepercayaan konsumen anggota akan meningkat dengan pelayanan dan produk yang berkualitas. Anggota koperasi syariah sangat menjunjung tinggi kualitas produk. Akhirnya terjadi komunikasi dua arah antara anggota dan koperasi syariah, dimana hubungan dibangun setelah anggota mengetahui dan memberikan ulasan yang baik tentang barang ataupun jasa yang ditawarkan.

Jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota tabungan sariya pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto. Sampel penelitin yang digunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yang sumber datanya adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan rumus slovin menghasilkan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota tabungan sariya. Kemudian hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa lokasi mampu memoderasi hubungan kepercayaan dengan kepuasan anggota, tetapi lokasi tidak mampu memoderasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota dan hubungan kualitas produk dengan kepuasan anggota.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Lokasi dan Kepuasan Anggota

## ABSTRACT

### **QORINA IFADA. The Influence of Service Quality, Product Quality and Trust on Sariya Savings Member Satisfaction with Location as a Moderating Variable (Case Study at KSPPS KOPENA Tirto Branch)**

Member satisfaction as a goal for financial institutions. Providing value and customer satisfaction through providing reliable goods and services is the main tactic for succeeding in competition. Member consumer satisfaction and trust will increase with quality service and products. Members of sharia cooperatives really uphold product quality. Finally, two-way communication occurs between members and sharia cooperatives, where relationships are built after members know and provide good reviews about the goods or services offered.

This type of research is field research and uses a quantitative approach. The population in this study were members of the sariya savings account at KSPPS KOPENA Tirto Branch. The research sample used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method, where the data sources were primary data and secondary data using the Slovin formula resulting in a total sample of 91 respondents. The data analysis used was multiple linear regression analysis which was processed using SPSS version 26.

The research results show that service quality, product quality and trust have a positive effect on member satisfaction at Sariya Savings. Then the results of this research also show that location is able to moderate the relationship between trust and member satisfaction, but location is not able to moderate the relationship between service quality and member satisfaction and the relationship between product quality and member satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Trust, Location and Member Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan serta Dosen Penasehat Akademik (DPA).
3. Dr. Tamamudin, S.E, M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Muhammad Aris Safi'I, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Hj. Rinda Asytuti M. Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Suharto selaku Ketua KSPPS KOPENA Cabang Tirto yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan telah banyak membantu dalam proses penelitian.

7. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

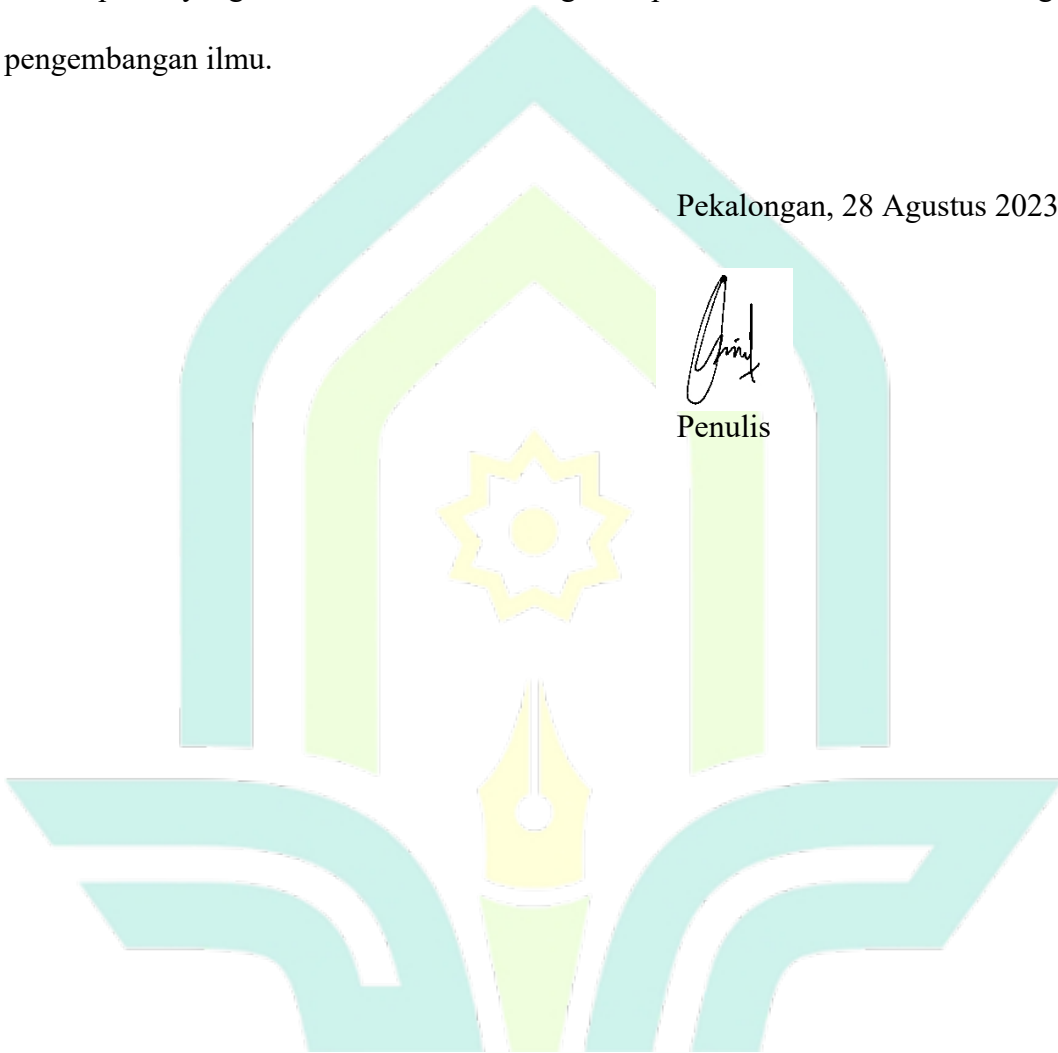
8. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 28 Agustus 2023



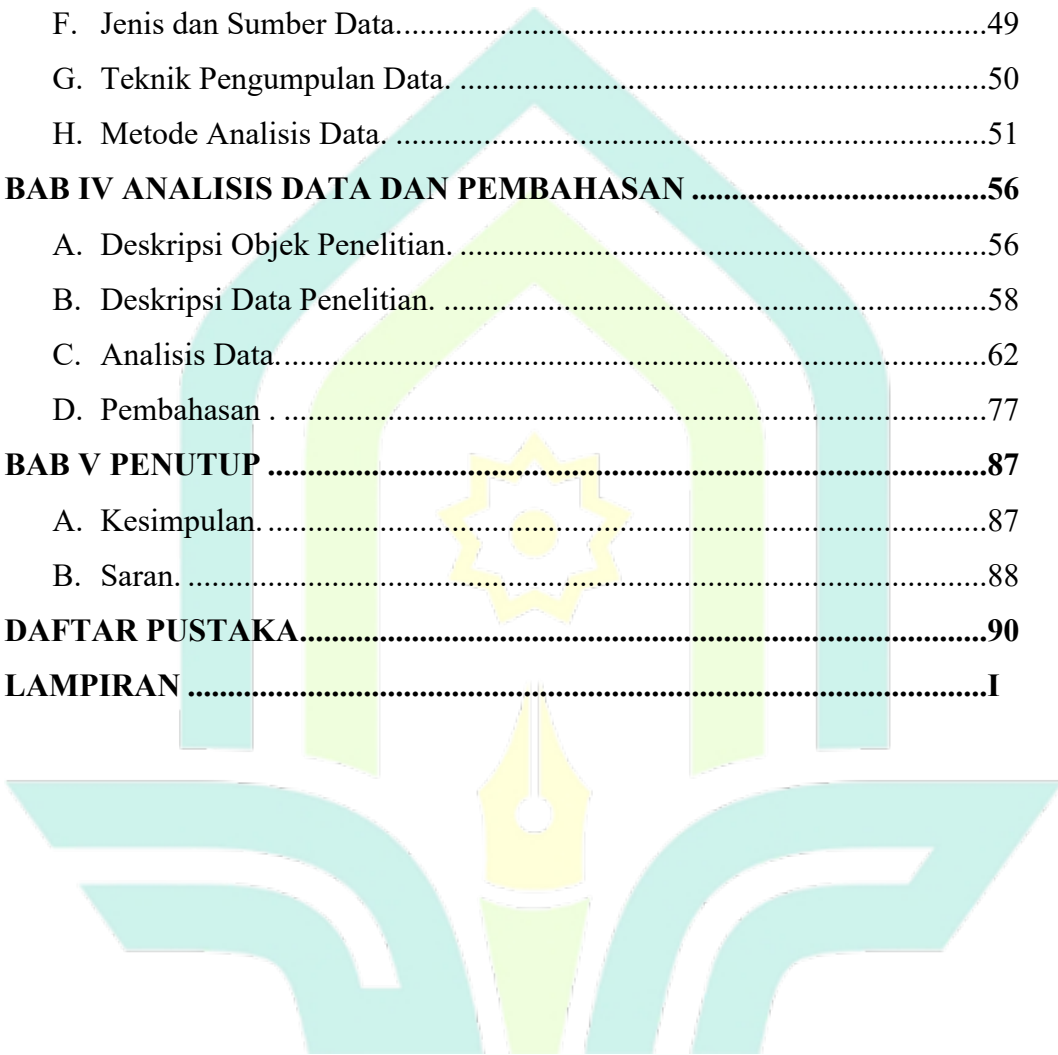
Penulis



## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (Teori Tindakan Berasalan).....	14
2. Kepuasan Anggota.....	15
3. Kualitas Pelayanan.....	16
4. Kualitas Produk.....	18
5. Kepercayaan.....	20
6. Lokasi.....	22
B. Telaah Pustaka.....	24
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Hipotesis .....	36

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian. ....	42
B. Pendekatan Penelitian.....	42
C. Setting Penelitian.....	42
D. Populasi dan Smapel.....	43
E. Variabel Penelitian.....	44
F. Jenis dan Sumber Data.....	49
G. Teknik Pengumpulan Data. ....	50
H. Metode Analisis Data. ....	51
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>56</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian. ....	56
B. Deskripsi Data Penelitian. ....	58
C. Analisis Data.....	62
D. Pembahasan . ....	77
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>87</b>
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>I</b>





## PEDOMAN TRANSLITERASI

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 kedalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap kedalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

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

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ś	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengantitik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	esdan ya
ص	Sad	Ṣ	es (dengantitik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengantitik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengantitik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengantitik di bawah)
ع	Ain	ʿ	komaterbalik (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	ʾ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
'=a		̄=ā
,=i	° '= ai	̄=ī
°=u	° '= au	̄=ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مرأة جميلة      ditulis      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة      ditulis      *fāṭimah*

## 4. Syaddad (tasydid, geminasi)

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

ربنا      ditulis      *rabbānā*

البر      ditulis      *al-birr*

## 5. Kata sandang (artikel)

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

الشمس      ditulis      *asy-syamsu*

الرجل      ditulis      *ar-rajulu*

السيدة      ditulis      *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر                    Ditulis    *al-qamar*

البدیع                    ditulis    *al-badī'*

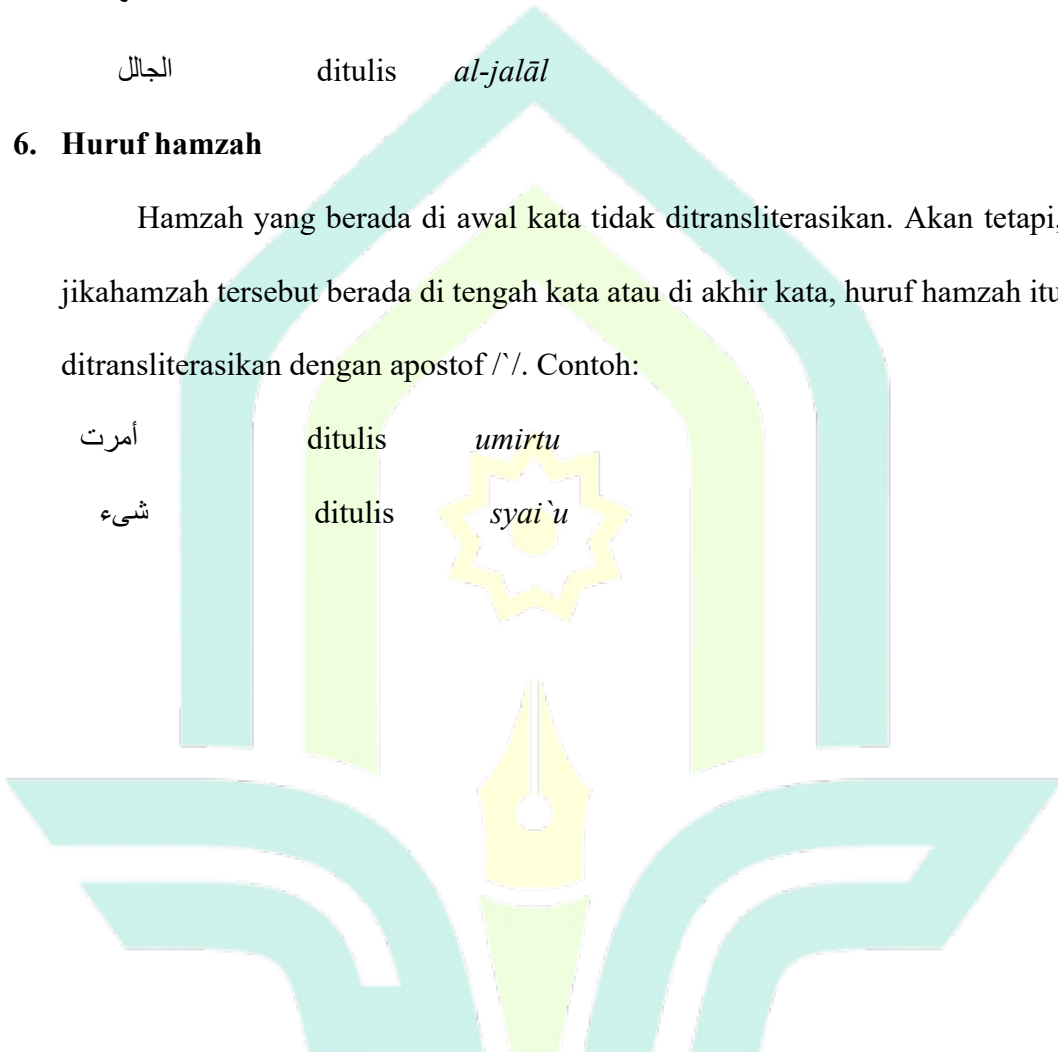
الجالل                    ditulis    *al-jalāl*

## 6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jikalau hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/'). Contoh:

أمرت                    ditulis    *umirtu*

شيء                    ditulis    *syai`u*



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Jumlah Peserta Tab. Sariya.....	5
<b>Tabel 2.1</b> Telaah Pustaka .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional Variabel.....	47
<b>Tabel 4.1</b> Susunan Organisasi KOPENA Cabang Tirto.....	57
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
<b>Tabel 4.3</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	60
<b>Tabel 4.4</b> Data Responden Berdasarkan Lama Anggota.....	60
<b>Tabel 4.5</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas .....	62
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	63
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	64
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji T (Parsial) .....	69
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji F (Simultan) .....	70
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji T setelah di moderasi .....	72
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji F (Simultan) .....	73
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji <i>Model Regression Analysis</i> (MRA) .....	75
<b>Tabel 4.19</b> Perbandingan Uji T Sebelum dan Sesudah di Moderasi .....	82
<b>Tabel 4.20</b> Perbandingan Uji F Sebelum dan Setelah di Moderasi .....	85
<b>Tabel 4.21</b> Perbandingan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Sebelum dan Sesudah di Moderasi.....	85

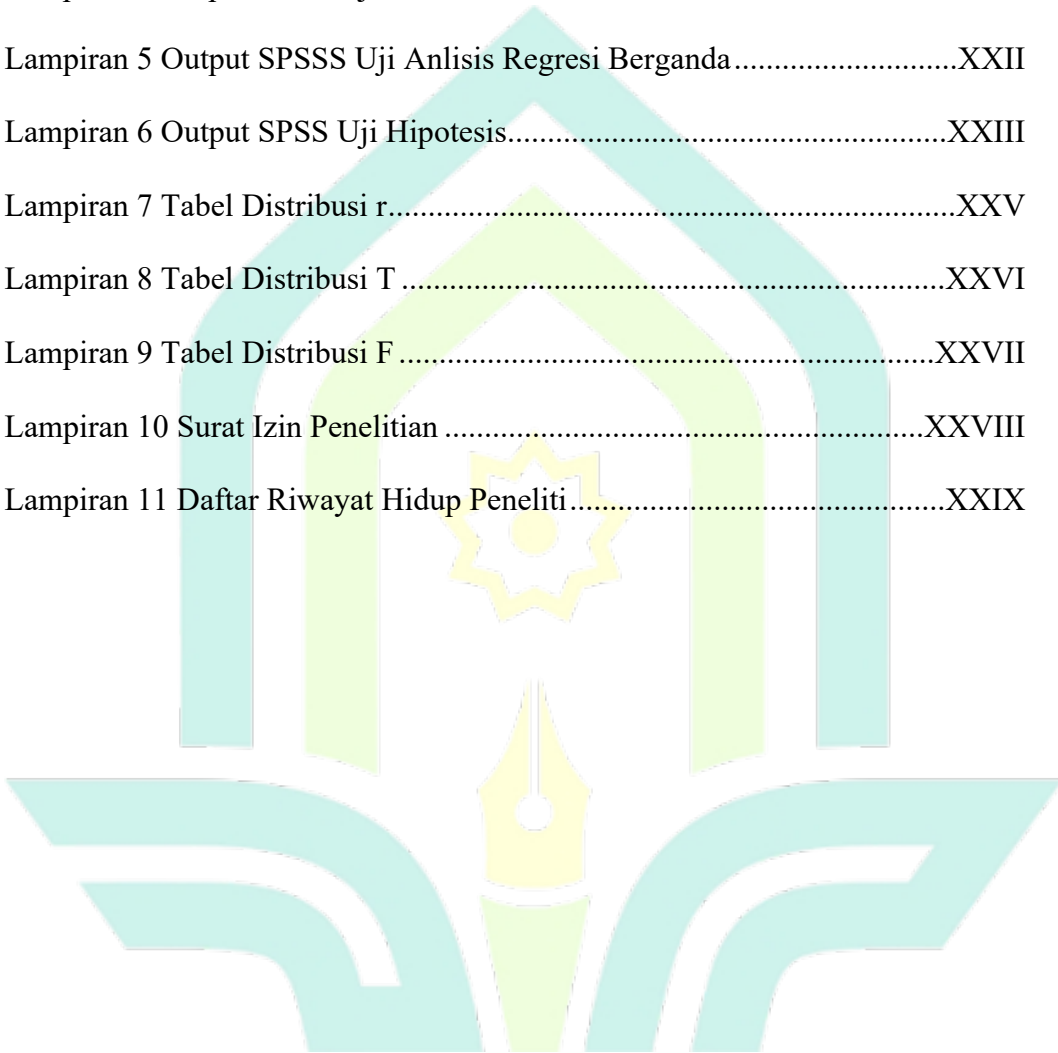
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	36
------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 Data Mentah Hasil Kuesioner .....	VII
Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .....	XV
Lampiran 4 Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	XX
Lampiran 5 Output SPSS Uji Analisis Regresi Berganda.....	XXII
Lampiran 6 Output SPSS Uji Hipotesis.....	XXIII
Lampiran 7 Tabel Distribusi r.....	XXV
Lampiran 8 Tabel Distribusi T .....	XXVI
Lampiran 9 Tabel Distribusi F .....	XXVII
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian .....	XXVIII
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	XXIX





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sejak dikeluarkannya undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah, lembaga keuangan syariah mengalami pertumbuhan yang terus meningkat. Aktivitas dunia perbankan dibahas secara lebih rinci. Hasilnya memberikan dampak signifikan terhadap pertumbuhan dan perkembangan lembaga keuangan syariah baik bank juga non bank.

Perkembangan lembaga keuangan syariah baik bank maupun non bank tidak terlepas oleh peran lembaga keuangan mikro syariah. Menurut Hamidi, lembaga keuangan mikro syariah memiliki jenis yang beragam. Contohnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT). (Suciati, 2017)

Perubahan positif pada sektor keuangan Indonesia, dapat diakibatkan oleh berdirinya lembaga keuangan syariah yang meningkat drastis. Banyak lembaga ekonomi berupaya untuk mempraktikkan prinsip syariat Islam. Salah satunya ialah lembaga keuangan yang memberikan jasa pengembangan usaha lewat pembiayaan serta pinjaman bagi mereka yang tinggal di pedesaan di mana dominannya adalah komunitas Muslim.

Koperasi Syariah juga dikenal sebagai Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) termasuk lembaga keuangan mikro syariah yang sedang berkembang. Lembaga ini didirikan oleh masyarakat tanpa ada perbandingan sosial, ekonomi bahkan agama. Tiap elemen berperan secara

aktif dalam pengembangan sistem keuangan yang adil serta sanggup menjangkaupengusaha terkecil sekalipun. KSPPS jadi alternatif buat masyarakat untuk mendapatkan uang guna tingkatkan taraf hidup, pemenuhan kebutuhan sehari-hari serta meningkatkan usaha.(Rahmawati, 2019)

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) suatu organisasi berbadan hukum dibawah Kementrian Koperasi serta UKM yang merupakan nama asli dari KSPPS. BMT sudah berganti nama menjadi Koperasi Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sesuai peraturan Kementrian Koperasidan Usaha Kecil dan Menengah Nomor.16/PER/M.KUKM/XI/2015.

Secara umum, KSPPS memberikan layanan syariah kepada masyarakat menengah ke bawah. Layanan KSPPS dapat membantu masyarakat luas dalam mendukung kegiatan perekonomian daerah.KSPPS juga sediakan sarana pengumpulan zakat, wakaf, sedekah sertainfak buat disalurkan pada mustahiq (orang yang berhak mendapatkan dana zakat).Berada di tengah-tengah atau berdekatan dengan pasar adalah salah satu cara KSPPS supaya dekat dengan anggota sehingga mempermudah buat bertansaksi.(Wiliasih & Shadrina, 2017)

Koperasi syariah adalah lembaga keuangan mikro syariah yang menjalankan usahanya sesuai hukum syariah. Tujuannya ialah meningkatkan kesejahteraan anggota, memajukan kesejahteraan masyarakat serta ikut dalam pengembangan ekonomi Indonesia yang berbasis Islami. Tumbuhnya pemahaman umat Islam terhadap nilai koperasi syariah di Indonesia merupakan cerminan pemahaman umat Islam terhadap hukum Islam.

Masyarakat mulai memahami bahwa riba dan bunga bank adalah hal yang sama. Karena adanya kemiripan antara praktik riba dengan bunga bank, maka larangan riba juga berlaku untuk bunga bank sesuai ajaran dari Al-Quran dan Al-Hadist (Roviana, 2017).

KSPPS KOPENA adalah lembaga keuangan mikro yang sedang berkembang saat ini. Kopena termasuk koperasi simpan pinjam juga pembiayaan sesuai dengan syariah. Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) didirikan atas prakarsa pemuda pada 11 Desember 1993 dalam rangka memanfaatkan potensi umat bercirikan atas kebersamaan serta gotong royong. Pendirian KOPENA dilatarbelakangi dengan maksud memajukan ekonomi yang berbasis Islam (syariah) yang berpegang pada ajaran Al-Quran serta Sunnah Rasul. Tidak hanya itu, disediakan juga fasilitas komunikasi keuangan antara masyarakat Muslim yang kelebihan dana dengan masyarakat Muslim yang kekurangan dana. Dimana pihak KOPENA selaku fasilitas penyimpan sekaligus penyaluran dana, terutama kepada masyarakat golongan lemah bersumber pada prinsip bagi hasil. (Handayani, 2019)

Layanan berkualitas tinggi adalah prioritas utama KOPENA. Karena layanan yang menyenangkan akan membuat anggotanya merasa nyaman. Dalam rangka menciptakan loyalitas anggota, KOPENA secara konsisten memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai harapan serta kebutuhan anggota. Selain itu, KOPENA memberikan layanan dari anggota staf yang sopan, penuh perhatian dan profesional yang mampu memberikan keamanan,

kenyamanan serta kemudahan kepada anggota guna melayani mereka dengan cepat dan tepat.

Kemudian transaksi dengan pelayanan tradisional yaitu pelayanan jemput bola. Hal ini dengan tujuan menjalin silaturahmi pada anggota juga melakukan transaksi keuangan dalam kurun waktu harian, mingguan, bulanan ataupun tahunan. Ketika anggota tersebut jarang untuk menabung maka karyawan akan mendatangi anggota tersebut guna memberikan pengarahan atau motivasi agar mereka kembali menabung dan setia dengan pihak KOPENA. Selain itu, kepercayaan anggota menjadi faktor penting dalam pengelolaan lembaga keuangan. Anggota yang senang dengan perusahaan lebih cenderung mempercayainya dan bertahan dengannya. Bahkan akan mendorong orang lain untuk menggunakan barang dan jasa tersebut.

Dari beberapa produk simpanan yang ada di KOPENA, simpanan sariya cukup diminati oleh anggota termasuk KOPENA cabang Tirto salah satunya. KOPENA cabang Tirto merupakan salah satu cabang dari KOPENA yang ada di Pekalongan. Lokasinya berada di Jl. Raya Pacar 149 Tirto Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah 51151. Simpanan sariya sendiri adalah jenis tabungan secara periodik berguna untuk merencanakan dan merayakan Idul Fitri. Ketika jangka waktunya habis dan semua deposit telah dilakukan, anggota berhak menerima dana simpanan secara utuh dan membawa bingkisan yang telah disediakan oleh KOPENA dan berkesempatan untuk memenangkan hadiah utama doorprize yang

menarik. Berikut adalah jumlah data peserta tabungan sariya KSPPS Kopena Cabang Tirto.

**Tabel 1.1**  
**DATA JUMLAH PESERTA TAB. SARIYA**  
**KSPPS KOPENA CAB. TIRTO PERIODE 2022-2023**

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH PESERTA</b>	<b>TOTAL SALDO</b>
1	Mei	1119	Rp 1.684.700.000
2	Juni	1109	Rp 3.935.800.000
3	Juli	1083	Rp 5.907.400.000
4	Agustus	1057	Rp 8.085.100.000
5	September	1042	Rp 10.053.200.000
6	Oktober	1014	Rp 11.960.000.000
7	November	1002	Rp 13.760.500.000
8	Desember	985	Rp 15.506.800.000

*Sumber : Data Kopena Cabang Tirto*

Dapat disimpulkan bahwa dari awal jumlah anggota pendaftar tabungan sariya mencapai ribuan. Akan tetapi, setelah berjalannya waktu maka jumlah anggota tabungan sariya semakin menurun. Sebab pihak kopena telah membuat peraturan jika tidak melakukan transaksi atau setoran sebanyak dua kali maka tabungan sariya akan hangus dengan sendirinya.

Simpanan hari raya (sariya) merupakan simpanan anggota dan calon anggota berbentuk tabungan. Tujuannya untuk mempersiapkan hari raya Idul Fitri. Hanya menjelang hari raya Idul Fitri, tabungan dapat ditarik, baik

berupa keperluan lebaran atau bisa juga berbenteng uang tunai. (Wibowo, 2018)

Ketika anggota menggunakan produk yang ditawarkan serta kepuasan anggota diperhatikan, itu merupakan hasil dari memberikan pelayanan yang baik. Kepuasan anggotamerupakan tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu kinerja ditentukan oleh seberapa baik kinerja tersebut memenuhi harapannya. Penciptaan kepuasan anggota memiliki keuntungan, termasuk membangun keakraban antara perusahaan dan anggota, membuat kesan pertama yang baik dan merekomendasikan dari anggota ke anggota lainnya. Rekomendasi anggota adalah bentuk kepercayaan (*trust*) dari anggota lainnya. *Trust* yang terbentuk ini akan menciptakan anggota yang loyal atau setia.

Kepuasan anggota sebagai tujuan bagi lembaga keuangan. Memberikan nilai juga kepuasan konsumen melalui penyediaan barang serta jasa yang dapat diandalkan merupakan taktik utama untuk berhasil dalam persaingan. Kegiatan tersebut dapat dirasakan sebagai kepuasan meskipun merupakan kegiatan yang tidak terlihat. Maka dari itu, keberhasilan suatu produk jasa yang ditawarkan bergantung pada aspek pelayanan jasa tersebut. Anggota akan melakukan pembelian berulang atau tetap setia ketika kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa memberika kepuasan anggota merupakan langkahawal dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. (M. Sayid Abdul Gofur, 2018)

Lembaga keuangan dapat menghadapi persaingan dengan menciptakan berbagai produk dan menawarkan lebih banyak layanan Islami dengan kualitas

unggul guna dipromosikan kepada anggota. Menurut Othman dan Owen ada beberapa faktor yang diperhatikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Pertama, bagi anggota untuk mengenali barang serta jasa yang disediakan oleh lembaga keuangan Islam sebagai kualitas tinggi. Kedua, memanfaatkan tingkat layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah sangat penting, karena ada hubungan langsung antara biaya, keuntungan, kepuasan dan sikap konsumen juga pendapat positif dari konsumen. (Nashihah, 2020)

*Customer Service* (CS) yang disediakan oleh pihak lembaga itu memberikan peranan yang penting. Tanggung jawab utamanya adalah memberikan dan mempromosikan layanan, menyediakan kebutuhan anggotaserta berupaya menarik dengan meyakinkan para calon anggota dengan baik. Biasanya, istilah “CS” digunakan untuk dunia perbankan. Seiring dengan layanan tersebut, *teller* juga lebih banyak berinteraksi dengan anggota dalam hal penyetoran dan penarikan uang. Faktanya, memberikan layanan terbaik kepada anggota akan membuat mereka merasa puas. Ini dapat menarik calon anggota baru selain mempertahankan anggota yang sudah menggunakan atau membeli produk untuk terus melakukannya. Pada akhirnya, memberikan layanan terbaik juga akan dapat meningkatkan reputasi perusahaan, membantunya mendapatkan lebih banyak dukungan dari anggotanya.

Karena kepuasan anggota di lembaga keuangan didasarkan pada kualitas barang serta jasa yang diharapkan, maka jaminan kualitas merupakan prioritas utama. Harapan pelanggan mengenai kualitas layanan (*expected*



*quality*) yang mereka terima serta persepsi kualitas layanan (*perceived quality*) adalah dua aspek yang saling berhubungan. Keduanya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penyediaan layanan dengan cara menyeimbangkan harapan anggota bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan anggota dikenal sebagai kualitas layanan. Harapan anggota adalah keyakinan yang dimiliki anggota sebelum menggunakan atau membeli suatu produk, yang berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kinerja produk tersebut.

Tingkat pelayanan yang diharapkan serta tingkat pelayanan yang diperoleh atau dirasakan merupakan dua faktor yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan. Jika layanan memenuhi harapan, itu akan dianggap berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika yang diterima di bawah harapan, kualitas layanan yang dirasakan akan buruk. Oleh karena itu, kemampuan penyedia layanan menentukan apakah suatu layanan secara teratur dapat memuaskan harapan anggota atau tidak. (Izzuddin & Muhsin, 2020)

Kepuasan dan kepercayaan konsumen anggota akan meningkat dengan pelayanan dan produk yang berkualitas. Anggota koperasi syariah sangat menjunjung tinggi kualitas produk. Akhirnya terjadi komunikasi dua arah antara anggota dan koperasi syariah, dimana hubungan dibangun setelah anggota mengetahui dan memberikan ulasan yang baik tentang barang ataupun jasa yang ditawarkan. (Mariana et al., 2022)

Kualitas produk adalah salah satu taktik pemasaran utama. Kinerja produk atau layanan secara langsung dipengaruhi oleh kualitas

produk. Akibatnya, kepuasan anggota, nilai dan kualitas terkait erat. Produk ialah sesuatu yang dapat dijual di pasaran untuk digunakan, dikonsumsi ataupun dianggap memenuhi kebutuhan ataupun permintaan. (Tobroni & , Wiwin Agustian, 2022)

Kesuksesan lembaga keuangan juga bergantung pada kepercayaan anggotanya. Keyakinan anggota terhadap kemampuan perusahaan guna memenuhi janji yang diberikan baik secara lisan maupun tulisan dikenal dengan istilah kepercayaan anggota. Perusahaan akan mendapat manfaat besar dari menjaga kepercayaan anggota baru maupun yang sudah ada. (Japlani et al., 2020)

Selain itu, lokasi perusahaan mempengaruhi seberapa puas anggota. Perusahaan harus memutuskan di mana lokasi operasi dan karyawannya. Lokasi juga bisa merujuk pada suatu tempat di pinggir jalan yang terlihat jelas, tempat yang letaknya strategis dekat dengan banyak aktivitas manusia atau tempat yang mudah dijangkau juga dilintasi sarana transportasi. (Wulandari, 2017)

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa menurut Moch. Zaenal Aziz Muctharom (2019), bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas produk juga kualitas layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Enny Khuswati dan Dessy Triana Relita (2019), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Penelitian oleh Hidayat & Sriyanto (2018), bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Haris Nasution dan Agnovia Frimayasa (2022), menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Thalia Claudia Mawey, dkk (2018), menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Penelitian oleh Vinny Dwi Rahim Safavi dan Hawignyo (2021), menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak dipengaruhi kualitas pelayanan.

Peneliti termotivasi untuk meneliti kembali dengan mengangkat beberapa variabel di atas dan menambahkan variabel lokasi sebagai variabel moderating karena perbedaan hasil penelitian ini. Di samping itu penulis juga merasa tertarik dengan mengangkat penelitian di KSPPS KOPENA Cabang Tirto, karena koperasi tersebut hadir ditengah-tengah masyarakat dan telah membuka cabang diberbagai Kota ataupun Kabupaten Pekalongan. Selain itu koperasi tersebut masuk ke dalam koperasi syariah dan menyediakan banyak sekali produk yang ditawarkan termasuk produk tabungan sariya (Simpanan Hari Raya). Tidak hanya itu, banyaknya cabang koperasi tersebut dipilih Cabang Tirto sebab setiap bulannya anggota dalam tabungan sariya khususnya telah menurun maka penulis tertarik untuk meneliti di tempat tersebut.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, bahwa penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN SARIYA**

## **DENGAN LOKASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI KASUS PADA KSPPS KOPENA CABANG TIRTO)”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi mendasari penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota sariya dengan lokasi sebagai variabel moderating?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota sariya dengan lokasi sebagai variabel moderating?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya dengan lokasi sebagai variabel moderating?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya.
2. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya.

3. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya dengan lokasi sebagai variabel moderating.
5. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya dengan lokasi sebagai variabel moderating.
6. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya dengan lokasi sebagai variabel moderating.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dalam penelitian ini diharapkan, dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai hal yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti, peneliti berharap dapat menambah informasi tentang apa saja yang mempengaruhi kepuasan anggota khususnya dalam tabungan sariya sebagai bahan penelitian lebih lanjut.
- b. Bagi institusi, peneliti berharap penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang manajemen SDM, khususnya yang mungkin berdampak pada kepuasan anggota.

- c. Bagi perusahaan, peneliti berharap perusahaan bisa melakukan evaluasi terhadap beberapa faktor yang memiliki pengaruh mengenai kepuasan anggota terutama dalam anggota tabungan sariya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini tersusun sistematika pembahasan skripsi sebagai berikut:

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

Merupakan gambaran umum isi penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Merupakan bab yang di dalamnya membahas teori yang akan dipakai dalam riset ini. Dalam bab kedua ini berisi landasan teori, telaah pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis.

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

Bab tiga memiliki bahasan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

##### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam analisis data serta pembahasan terdapat paparan dan pembahasan data serta hasil penelitian yang telah dilakukan.

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

Bagian ini merupakan bab terakhir. Pada bagian penutup berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran lainnya.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ini telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Sariya Dengan Lokasi Sebagai Variabel Moderating Pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto.
2. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto.
3. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto.
4. Berdasarkan hasil analisis regresi moderasi atau *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa lokasi tidak mampu memoderasi hubungan kualitas pelayanan dengan keppuasan anggota tabungan sariya pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto.
5. Berdasarkan hasil analisisregresi moderasii atau *Moderated Regression Analysis* (MRA) bahwa lokasi tidak mampu memoderasi hubungan



kualitas produk dengan kepuasan anggota tabungan sariya pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto.

6. Berdasarkan hasil analisisregresi moderasi atau *Moderated Regression Analysis* (MRA) bahwa lokasi mampu memoderasi hubungan kepercayaan dengan kepuasan anggota tabungan sariya pada KSPPS KOPENA Cabang Tirto.
7. Berdasarkan hasil perbandingan t hitung sebelum dan sesudah di moderasi berbeda pada  $H_1$  dengan  $H_4$  dan  $H_2$  dengan  $H_5$ , hanya  $H_3$  dengan  $H_6$  saja yang sama. Berdasarkan perbandingan uji F hasilnya sama, sedangkan berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) kontribusinya lebih besar setelah di moderasi.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan :

1. Bagi KSPPS KOPENA Cabang Tirto

Pada penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan sariya. Dari hasil yang didapat peneliti menyarankan agar KSPPS KOPENA Cabang Tirto dapat memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk juga tetap menjaga kepercayaan anggota agar anggota tabungan menjadi bertambah apalagi dengan adanya sistem jemput bola memudahkan anggota untuk melakukan transaksi serta mengajak anggota baru untuk bergabung dengan KSPPS KOPENA

Cabang Tirto. Tidak hanya itu, KOPENA Cabang Tirto juga menyediakan fasilitas tempat parkir yang luas dan lingkungan strategis menjadikan anggota mudah berkunjung ke tempat tersebut.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya yang meneliti dalam bidang penelitian yang sama. Selain itu, perlu ditambahkan lagi variabel lain yang dapat memperkuat pengaruh kepuasan anggota tabungan.



## DAFTAR PUSTAKA

- A'yuni, D. S., & Rofikoh, A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Global Madani Indonesia. *SAUJANA: Jurnal Perbankan* ..., 02(02).  
<http://ejournal.steikassi.ac.id/index.php/111/article/view/28%0Ahttp://ejournal.steikassi.ac.id/index.php/111/article/download/28/16>
- Adityatama, R., & Rohwiyati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Terhadap Mamber Sekolah Papan Baitul Muamalat Pondok Al Hikmah Ngawen Kecamatan Blora Dengan Kepuasan Sebagai Moderasi. *Surakarta Management Journal*, 2(2), 111.  
<https://doi.org/10.52429/smj.v2i2.542>
- Aisyah, S. (2019). *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.*
- Alfandi, M. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Anggota pada BMT Assafiyah Kota Gajah Lampung. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). JSMBI ( Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia ) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 78–89. [www.budpar.go.id](http://www.budpar.go.id)
- Deviana, N. V. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.* 4, 1–23.
- Diana, S. M. (2020). *Pengaruh Pengetahuan, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Anggota Menabung di BMT Bina Umat*

*Sejahtera Kalijambe*. 274–282.

Fandy , Tjiptono dan Chandra, G. (2005). *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Habibulloh, & Jauhariyah, N. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BMT AL-YAMAN BERASAN*. 1.

Handayani, D. (2019). Strategi Pemasaran Simpanan Qurban di Kopena Pekalongan. *Jurnal Ekonomi Islam, Marketing Mix*.

Hidayat, A., & Sriyanto, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada PT . Tamasya Tour & Travel Jakarta Pusat Periode September - November 2018 )*. November, 1–11.

Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>

Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67–85. <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>

Java, E., & Lavenia, M. (2021). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dalam Simpanan pada BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur*. 02(05), 1–3.

Khulaila, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keppercayaan dan Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus*. 431.

Kinanti, A. Y. (2020). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Minat*

*Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.*  
9–28.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran* (jilid kedua). Jakarta : Erlangga.

Kusumawati, D. (2018). EQUILIBRIA PENDIDIKAN Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi. *Equolibria Pendidikan*, 6(2), 57–64.

Lesmana, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT . Radekatama Piranti Nusa Berikut ini data penjualan PT . Radekatama Piranti Nusa Tahun 2013 dibawah ini : Data Jumlah penjualan Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2013- 2017 Jenis Keluhan / Complaint .* 2(2), 115–129.

Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang ).* September.

M. Sayid Abdul Gofur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah tabungan siswa KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. *Galang Tanjung*, 2504, 1–9.

Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2016), 2. [publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/7800/7033%0A](http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/7800/7033%0A)

Mardani, D. A., & Gunawati, R. (2020). Apakah Religiusitas sebagai Faktor Penarik Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT Idrisiyyah Tasikmalaya). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 6(1), 62–67. <https://doi.org/10.29303/jseh.v6i1.79>

Mariana, L., Salistia, F., & Sukarna, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

- Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda. *Economic Reviews Journal*, 2(2), 124–144. <https://doi.org/10.56709/mrj.v2i2.52>
- Muctharom, M. Z. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro. *Journal of Sharia Economics*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i1.57>
- Nashihah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
- Nasution, I. H., & Frimayasa, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk , Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT . Bank Rakyat Indonesia KCP Kota Wisata Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 123–132.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Philip, K. (2007). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian* (Bahasa Ind). Jakarta : Prentice Hall.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln ( Persero ) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Rahmawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk. *Jurnal Ekonomi Islam, Marketing Mix*.

- Rani, D. L., Alwie, A. F., & Rakhmawati, A. (2019). ... Layanan Dan Kualitas Produk Dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah Tabungan Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank .... *Jurnal Economica*, 572–595. <http://ejournal.iseiriau.or.id/index.php/economica/article/view/15>
- Rembet, V. N. . M. L. L. S. S. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 332–343.
- Roviana, E. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk*. 21, 1–16.
- Rumastari, R. P., & Sunindyo, A. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT NGESREP SEMARANG). *Keunis*, 7(2), 5. <https://doi.org/10.32497/keunis.v7i2.1581>
- Sari, L. K., & Soliha, E. (2018). Kualitas layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga Dan Lokasi terhadap kepuasan nasabah. *Prosiding SENDI\_U*, 978–979.
- Sidi, A. P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kedai Hj.S Jl. Kesumba Kota Malang). *Jurnal JIBEKA*, 12(1), 1–8. <https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jibeka/article/view/3>
- Sof'an, M., & Mutmainnah, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa Syariah, Kualitas Produk, Nilai Nasabah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kudus. *Jurnal Rekognisi Ekonomi Islam*, 1(1), 67–81.
- Soleh, M. B. S. (2022). *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan*



*Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong Pati.* 8–29.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian bisnis* (Cet. 17). Bandung : Alfabeta.

Sunindyo, A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Anggota Pada Bmt Polidana Politeknik Negeri Semarang. *Keunis*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v9i1.2156>

Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.

Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>

Tjiptono, F. (2006). *Service. Quality. and Satisfaction*. Andi Offset.

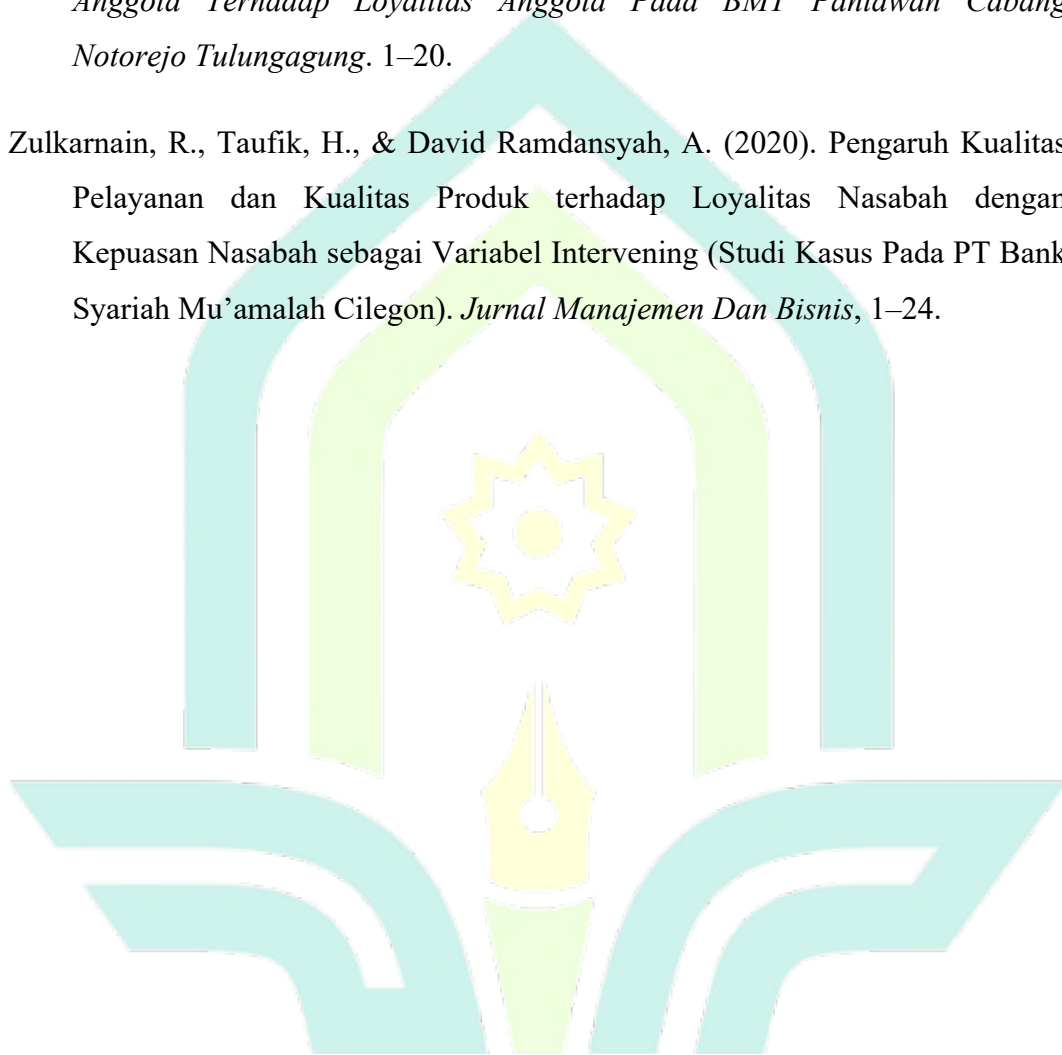
Tobroni, M. T., & , Wiwin Agustian, I. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Mufakat*. 1–10.

Welta, F. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Surya Barokah. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 129. <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1456>

Wibowo, N. I. U. (2018). Pengaruh Simpanan Ummat, Simpanan Hari Raya Dan Pembiayaan Mudarabah Terhadap Laba Pada BMT Makmur Sejahtera Wlingi. *Journal Information*, 10, 1–16.



- Wiliasih, R., & Shadrina, F. (2017). Faktor Dominan Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah, Bprs, Dan Kspps. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(2), 442. <https://doi.org/10.30997/jn.v3i2.911>
- Wulandari, Y. (2017). *Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan, Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung*. 1–20.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & David Ramdansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

### A. IDENTITAS

1. Nama : Qorina Ifada
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 3 April 2002
3. Alamat rumah : Bligo, RT.009/RW.003 Kel. Bligo Kec.  
Buaran Kab. Pekalongan
4. Alamat tinggal : Bligo, RT.009/RW.003 Kel. Bligo Kec.  
Buaran Kab. Pekalongan
5. Nomor handphone : 0858-8703-4829
6. Email : [qorinaifada23@gmail.com](mailto:qorinaifada23@gmail.com)
7. Nama ayah : Muhammad Basir
8. Pekerjaan ayah : Wiraswasta
9. Nama ibu : Kiptiyah
10. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI : MIS Sapugarut (2008-2013)
2. MTS : MTS N 1 Pekalongan (2013-2016)
3. SMK : SMK Muhammadiyah Bligo (2016-2019)

Pekalongan, 28 Agustus 2023



Qorina Ifada