

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH (STUDI KASUS PRODUK TABUNGAN
SUKARELA KOPERASI PEMUDA BUANA “KOPENA”
PEKALONGAN)**

SKRIPSI

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



Oleh:

DEVI NUR ISMAYA

NIM: 2013112008

ASAL BUKU INI	:	Penulis
PENERBIT/HARGA	:	-
TGL. PENERIMAAN	:	Mei 2017
NO. KLASIFIKASI	:	SKEKOS17-104 ISM-P
NO. INDUK	:	1713104

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
STAIN PEKALONGAN**

2016

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEVI NUR ISMAYA

NIM : 2013112008

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH (STUDI KASUS PRODUK
SUKARELA KOPERASI PEMUDA BUANA
“KOPENA” PEKALONGAN)**

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

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 10 Oktober 2016

Yang Menyatakan



Devi Nur Ismaya

NIM. 2013112008

NOTA PEMBIMBING

Tamamudin, SE, MM

Jl. KH. A Dahlan No. 332 Tirto Pekalongan

Lamp. : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Devi Nur Ismaya

Kepada Yth.
Ketua STAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah Skripsi Saudari :

Nama : **DEVI NUR ISMAYA**

NIM : **2013112008**

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PRODUK TABUNGAN SUKARELA KOPERASI PEMUDA BUANA "KOPENA" PEKALONGAN)**

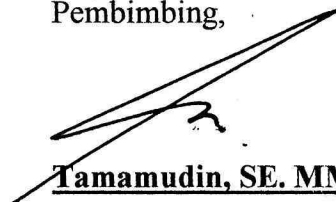
dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 27 Oktober 2016

Pembimbing,



Tamamudin, SE, MM

NIP. 19791030 200604 1 018



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan Telp (0285) 412575-412572
Fax 423418

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan Skripsi saudara :

Nama : **DEVI NUR ISMAYA**
NIM : **2013112008**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PRODUK
TABUNGAN SUKARELA KOPERASI PEMUDA
BUANA "KOPENA" PEKALONGAN)**

telah diujikan pada hari Kamis tanggal 17 November 2016 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E.Sy).

Dewan Penguji

Penguji I

Nalim, M.Si

NIP. 19780105 200801 1 019

Penguji II

Iwan Zaenul Fuad S.H., MH

NIP. 19770607 200604 1 003

Pekalongan, 17 November 2016

Disahkan oleh



Dr. H. Dedi Rohayana, M.Ag

NIP. 19710115 199803 1 005

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik di
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di

ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
ا = a		آ = ā
إ = i	أى = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = 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 *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *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 bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

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

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

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

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Ibunda (Yayah Kunjarsih) dan Ayahanda (Sastro Winoto) tercinta, yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang serta senantiasa memberikan do'a untuk keberhasilan gadis kecilmu ini.
- ❖ Kakak (Wahyu Affianto) dan Adikku (Silvina Amalia) tersayang, yang selalu ada memberikan kebahagiaan dan selalu menyayangiku.
- ❖ Semua dosen dan guru yang telah memberikan ilmunya kepadaku.
- ❖ Calon pendamping hidupku yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
- ❖ Sahabat-sahabat terbaikku (Arum, Deny, Milkha, Rima, Eva), yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam segala hal.
- ❖ Teman-temanku (Oza, Anik, Seeylla, Sanah, Ikke, Ayu, Rahmy) yang kusayangi.
- ❖ Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2012 Prodi Ekonomi Syariah yang berjuang untuk mencapai kesuksesan bersama.
- ❖ Almameterku Tercinta, STAIN Pekalongan.

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah: 5-6)”

“Berdo’alah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lembut, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. (Q.S Al-A’Raaf: 55)”

“La Tahzan, Innallaha ma’anaa (Jangan Bersedih, Sesungguhnya Allah bersama kita). (DR. Aidh Al Qarni)”

“Aku tidak punya aturan. Aku hanya berusaha selalu melakukan yang terbaik setiap saat dan setiap hari” (Abraham Lincoln)

ABSTRAK

Devi Nur Ismaya. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Sukarela Koperasi Pemuda Buana "KOPENA" Pekalongan)*. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing: Tamamudin SE, MM.

Secara umum tingkat kepuasan nasabah tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Selain itu kepuasan nasabah juga ditentukan oleh beberapa hal diantaranya kualitas produk dan promosi. Kualitas produk jasa perbankan dapat mempengaruhi persepsi serta kepuasan nasabah. Dan dalam setiap kegiatan promosi yang dilakukan oleh lembaga keuangan, nasabah dapat mengenal dan mengetahui produk-produk jasa yang ditawarkan. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada nasabah, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa observasi dan membagikan kuesioner pada nasabah KOPENA Pekalongan, sedangkan data sekundernya adalah buku, internet dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dengan menggunakan skala likert dan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *random sampling* sebanyak 99 sampel. Kemudian dilakukan analisis data yang diperoleh menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar $4,006 > T_{tabel}$ sebesar 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan nilai T_{hitung} variabel kualitas produk (X_2) sebesar $2,887 > T_{tabel}$ sebesar 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05 dan nilai T_{hitung} variabel promosi (X_3) sebesar $1,516 < T_{tabel}$ sebesar 1,66 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,133 lebih besar dari 0,05. Kemudian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar $32,548 > F_{tabel}$ 2,70 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai *adjusted r square* sebesar 0,491 menunjukkan bahwa 49,1% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan melalui ketiga variabel independen dalam persamaan regresi sedangkan sisanya 50,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Produk, Promosi dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Devi Nur Ismaya. 2016. Effect of Service Quality, Product Quality and Promotion of the Level of Customer Satisfaction (Case Study Cooperative Youth Voluntary Savings Products Buana "KOPENA" Pekalongan). Thesis Department of Economic Studies Program Sharia Islamic State Islamic Institute (STAIN) Pekalongan. Supervisor: Tamamudin SE, MM.

In general, the level of customer satisfaction depends on the quality of service received by the customer. Besides customer satisfaction is determined by several things including quality of products and promotions. Product quality banking services can affect perception and customer satisfaction. And in any promotional activities undertaken by financial institutions, customers can recognize and know the products offered services. Thus oriented marketing strategy to customers, making the company must understand and meet customers' requirements both attitudinal and to achieve customer satisfaction.

This research is a case study with a quantitative approach. The data used in this research is the primary data in the form of observations and handed out questionnaires to customers KOPENA Pekalongan, while secondary data are books, internet and documents related to the problems examined. The model used in this study was a questionnaire method using Likert scale and sampling using random sampling techniques as much as 99 samples. Then analysis of data obtained using multiple regression analysis.

The results showed that the value of $T_{\text{calculated}}$ variable quality of service (X1) of 4.006 > T_{table} of 1.66 with a significance level of 0.000 less than 0.05. While the value of $T_{\text{calculated}}$ the variable quality of the product (X2) of 2.887 > T_{table} of 1.66 with a significance level of 0.005 less than 0.05 and the value of $T_{\text{calculated}}$ variables sale (X3) of 1,516 < T_{table} with a rate of 1.66 significance of 0.133 greater than 0.05. Then through the F_{test} shows that the variable quality of service, product quality and simultaneous promotion (jointly) significantly affects customer satisfaction with the calculated F_{value} of 32.548 > F_{table} 2.70 and 0.000 significance value < 0.05. The value of adjusted r-square of 0.491 indicates that 49.1% customer satisfaction variables can be explained by the three independent variables in the regression equation while the remaining 50.9% is explained by other variables outside the three variables used in this study.

Keywords: Care, Product, Promotion and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PRODUK TABUNGAN SUKARELA KOPERASI PEMUDA BUANA PEKALONGAN)”**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah di Sekolah Tinggi Islam Negeri (STAIN) Pekalongan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis dapat mendapat bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Ketua STAIN Pekalongan.
2. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan.
3. Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak Drs. H. Ahmad Rifa'i, M.Pd selaku dosen wali penulis.
5. Bapak Tamamudin, SE. MM selaku dosen pembimbing skripsi penulis.

6. Ibu Rizki Ira Rahmawati, SE selaku Kepala Bagian SDM beserta pegawai Kopena Pekalongan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluargaku tercinta, ibu, ayah, kakak dan adik yang tanpa henti selalu mendoakan, memberi dukungan, kasih sayang dan atas semua pengorbanannya.
8. Sahabat dan teman-teman Prodi Ekonomi Syariah, atas dukungan moril dan dorongan semangatnya.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam semua hal sehingga dapat terselesaikannya Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 27 Oktober 2016

Penulis

Devi Nur Ismaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan.....	7

BAB II KERANGKA TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Tinjauan Pustaka.....	21
C. Kerangka Berpikir.....	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Setting Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian.....	27
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	37
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data.....	51
1. Deskripsi Responden Penelitian	51
B. Analisis Data.....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas	56
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Autokorelasi	62

c. Uji Multikolinieritas.....	63
d. Uji Heteroskedastisitas.....	64
e. Uji Linearitas.....	66
4. Analisis Regresi Berganda.....	68
a. Uji T (Parsial).....	71
b. Uji F (Simultan).....	72
c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	73
C. Pembahasan.....	75
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	75
b. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah.....	75
c. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Nasabah.....	76
d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan nasabah.....	76
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Aset Tabungan Sukarela Kopena Pekalongan.....	3
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Promosi.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Promosi	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.14 Pengambilan Keputusan Autokorelasi.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Promosi.....	68

Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Berganda	69
Tabel 4.21 Hasil Uji T (Parsial).....	71
Tabel 4.22 Hasil Uji F (Simultan).....	73
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner.....	81
Lampiran 2 Data Mentah Hasil Kuesioner.....	85
Lampiran 3 Hasil Analisis Data.....	90
Lampiran 4 Surat Bukti Penelitian.....	108
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	109



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan jasa pelayanan lembaga keuangan bank dan non bank pada umumnya dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, produk dan promosi yang ditawarkan berbagai lembaga keuangan. Daya tarik (*attractiveness*) bisnis jasa keuangan cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat banyaknya lembaga-lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang menggeluti bisnis tersebut.

Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan perbankan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan ke satu tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam bukunya Tony Wijaya,¹ Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas jasa yang diterima pelanggan. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku

¹ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: PT. Indeks, 2011), hlm. 153.

maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal yang penting dalam lembaga keuangan karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Lembaga keuangan harus menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas produknya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan yang menjadi sasaran.²

Menurut Schnaars dalam bukunya Tony Wijaya,³ pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan yang membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Pengertian Koperasi Simpan Pinjam Syariah menurut Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004 adalah Koperasi Jasa Keuangan Syariah selanjutnya disebut KJKS merupakan koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah).

Koperasi Pemuda Buana atau Kopena Pekalongan adalah koperasi terbesar kedua setelah kospin jasa. Kopena Pekalongan merupakan koperasi syariah yang melayani tabungan, seperti tabungan haji dan umroh, tabungan sukarela, tabungan ziarah, tabungan juwita, tabungan siqurma, tabungan manasuka, tabungan hari

² Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain*.....hlm. 1

³ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain*.....hlm. 2

raya dan juga melayani simpanan berjangka mudharabah. Produk tabungan yang diambil dalam penelitian ini adalah Produk Tabungan Sukarela karena dapat dilihat dari tabel di bawah ini bahwa selama periode tiga tahun aset tabungan sukarela semakin meningkat.

Tabel 1.1
Total Aset Tabungan Sukarela Kopena Pekalongan

Tahun	Total Aset
2013	Rp. 29.868.580.716
2014	Rp. 36.758.171.560
2015	Rp. 44.289.253.819

Data per Desember 2015 menunjukkan bahwa jumlah nasabah Tabungan Kopena Pekalongan sebanyak 11.530 nasabah dengan aset sebanyak Rp.90.524.383.500. Dengan jumlah nasabah Produk Tabungan Sukarela sebanyak 9.899 dengan aset sebanyak Rp.44.289.253.819. Maka diambil sampel penelitian dari nasabah Produk Tabungan Sukarela sebanyak 99 nasabah. Untuk terus dapat meningkatkan jumlah nasabahnya, Kopena Pekalongan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah diharapkan dapat mengimbangi harapan nasabah Kopena Pekalongan.

Setiap lembaga keuangan yang menggunakan strategi kepuasan nasabah akan menyebabkan lembaga keuangan lainnya berusaha keras merebut atau mempertahankan nasabahnya. Kepuasan nasabah sangat ditentukan oleh beberapa

hal diantaranya kualitas produk. Kualitas produk jasa perbankan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah melalui ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan produk dan layanan saat dibutuhkan, kebenaran janji promosi serta kemampuan penyempurnaan produk secara terus menerus tanpa batas. Sehingga menciptakan nilai bagi nasabah yang merupakan suatu proses usaha nilai yang diharapkan oleh nasabah dan berupaya memenuhi keinginan tersebut dengan menyampaikan produk yang diharapkan oleh nasabah.⁴

Kualitas dan layanan pelanggan juga berkaitan dengan teknik promosi. Masalah promosi berkaitan dengan penempatan (*positioning*) berdasarkan layanan pelanggan. Layanan pelanggan merupakan alat yang ampuh untuk meningkatkan nilai setiap produk, sehingga promosi harus mampu berfungsi sebagai penempatan yang efektif.⁵ Tanpa promosi nasabah tidak dapat mengenal dan mengetahui produk-produk jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Promosi juga mempengaruhi nasabah untuk membeli produk jasa dan akhirnya akan meningkatkan loyalitas para nasabahnya.⁶

Pemasaran lembaga keuangan mikro syariah juga merupakan upaya menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah melalui penjualan produk dan menghasilkan keuntungan yang optimal. Di samping pertimbangan para nasabah muslim terbebas dari riba, produk yang ditawarkan juga dapat memuaskan keinginan nasabah. Oleh karena itu, kesadaran akan pentingnya

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Cet. Ke-1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 88

⁵ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain.....* hlm. 31

⁶ M. Nur Arianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 169

produk, pengetahuan tentang kebutuhan-keinginan nasabah, layanan yang diperlukan oleh nasabah merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari upaya memasarkan produk jasa juga dibutuhkan kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten, tuntas dan terus-menerus (berkelanjutan) agar dapat menumbuhkan kepuasan nasabah dan mendorong terciptanya loyalitas nasabah.

Dengan demikian Koperasi membutuhkan strategi pemasaran, tak terkecuali Kopena Pekalongan untuk dapat menciptakan kepuasan nasabah agar dapat mewujudkan loyalitas nasabah dan menciptakan hubungan antara koperasi dengan nasabahnya menjadi lebih harmonis.

Dari penjelasan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Sukarela Koperasi Pemuda Buana “Kopena” Pekalongan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat ditentukan rumusan masalah yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Kopena Pekalongan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Kopena Pekalongan?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Kopena Pekalongan?

4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Kopena Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat ditentukan tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada produk tabungan sukarela terhadap kepuasan nasabah di Kopena Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pada produk tabungan sukarela terhadap kepuasan nasabah di Kopena Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi pada produk tabungan sukarela terhadap kepuasan di Kopena Pekalongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di Kopena Pekalongan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi akademis untuk menambah wawasan dan mempraktikkan pengetahuan mengenai manajemen pemasaran.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan suatu masukan pemikiran yang bermanfaat bagi Kopena Pekalongan dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk mempraktikkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI yang menguraikan tentang landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN yang menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian dan teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN yang menguraikan tentang deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP yang terdiri dari kesimpulan dan Saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Kopena Pekalongan.
2. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Kopena Pekalongan.
3. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan nasabah Kopena Pekalongan.
4. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan nasabah Kopena Pekalongan.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil simpulan dari penelitian tersebut diatas, maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Kopena Pekalongan
 - a. Pihak Kopena Pekalongan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah Kopena Pekalongan.
 - b. Pihak Kopena Pekalongan hendaknya mengutamakan produk yang menarik sehingga akan mengembangkan Kopena Pekalongan.
 - c. Pihak Kopena Pekalongan hendaknya memperhatikan dan melayani aktivitas nasabah dalam penggunaan produk, sehingga nasabah akan selalu merasa diperhatikan dan selalu menggunakan produk tabungan tersebut.
 - d. Pihak Kopena Pekalongan hendaknya memaksimalkan kegiatan promosi sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah Kopena Pekalongan.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian diketahui adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada Kopena Pekalongan. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Kopena Pekalongan dapat menambahkan variabel independen lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Arianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan Kelima. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Cetakan Kesatu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Cetakan Keempat. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Cetakan Kesatu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Puspitasari, Agnes Niken. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli*. Jurnal Penelitian tahun 2011.
- Rifan, Muhammad. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KOSPIN Jasa Unit Syariah Pekalongan*. Skripsi di STAIN Pekalongan Tahun 2013.
- Rosyida, Fairus. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT Istiqlal Pekalongan)*. Skripsi di STAIN Pekalongan Tahun 2010.

- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*. (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol.3, No.1, 2012).
- Sembiring, Inka Janita. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang)*. (Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 15, No. 1, Oktober 2014).
- Senja, Ayu Putri. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menabung Siswa Tingkat SMA Swasta Kecamatan Buaran (Studi Kasus pada Produk SIMPEL BMT MATRA Cabang Pekalongan)*. Skripsi di STAIN Pekalongan Tahun 2015.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Kuantitatif Dielngkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Cetakan Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke Enambelas. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Cetakan Kesatu. Jakarta: PT. Indeks.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan, saya mohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah disediakan. Informasi yang anda berikan hanya untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Sukarela Koperasi Pemuda Buana “Kopena” Pekalongan)”.

Dalam kesempatan ini, peneliti juga mengucapkan terima kasih karena telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DATA RESPONDEN

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : < 20 th 20-30 th 30-40 th > 40 th

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Pegawai Swasta PNS

Wiraswasta Lainnya _____

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda centang (√) pada pernyataan berikut ini yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada kolom yang tersedia.

Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan berikut, yaitu :

Skor 5 = Sangat Setuju

Skor 4 = Setuju

Skor 3 = Kurang Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Gedung yang dimiliki Kopena Pekalongan sangat bagus.					
2.	Kegiatan operasional karyawan Kopena Pekalongan didukung oleh peralatan yang memadai.					
3.	Karyawan Kopena Pekalongan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.					
4.	Penyampaian informasi oleh karyawan Kopena Pekalongan dilakukan dengan jelas.					
5.	Karyawan Kopena Pekalongan memberikan sikap yang baik saat pelayanan jasa berlangsung.					
6.	Karyawan Kopena Pekalongan membantu memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan nasabah.					
7.	Karyawan Kopena Pekalongan Memberi jaminan perlindungan					

	hukum.					
8.	Karyawan Kopena Pekalongan memberi janji waktu penyelesaian masalah dan menepatinya.					
9.	Karyawan Kopena Pekalongan mendengarkan komplain nasabah dengan sungguh-sungguh.					
10.	Karyawan Kopena Pekalongan mengucapkan terima kasih dan salam di akhir pelayanan.					

B. Kualitas Produk

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Produk tabungan Kopena Pekalongan mempunyai setoran rutin yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2.	Kopena Pekalongan memiliki produk-produk tabungan yang beragam.					
3.	Persyaratan pembukaan tabungan pada Kopena Pekalongan ringan dan memudahkan.					
4.	Kopena Pekalongan menciptakan model buku tabungan yang menarik.					

C. Promosi

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kopena Pekalongan mempunyai brosur produk-produk tabungan yang sangat menarik.					
2.	Kopena Pekalongan membagikan hadiah-hadiah pada saat lebaran.					
3.	Kopena Pekalongan bekerja sama dengan berbagai kegiatan sponsor untuk menarik minat nasabah.					

4.	Keterlibatan secara personal antara karyawan Kopena Pekalongan terhadap nasabah secara langsung.					
----	--	--	--	--	--	--

D. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan Kopena Pekalongan menanggapi setiap keluhan yang dirasakan nasabah dengan sungguh-sungguh.					
2.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kopena Pekalongan sesuai dengan harapan nasabah.					
3.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Kopena Pekalongan sangat cepat dan memuaskan.					
4.	Keragaman produk Kopena Pekalongan sesuai dengan harapan nasabah.					

Terima kasih atas kerjasama dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah diberikan dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat Peneliti

Devi Nur Ismaya

NIM 2013112008

LAMPIRAN 2

DATA MENTAH HASIL KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PRODUK TABUNGAN

SUKARELA PADA KOPERASI PEMUDA BUANA "KOPENA" PEKALONGAN)

Subjek	skor item																						Skor Total 4				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skor Total 1	11	12	13	14	Skor Total 2	15	16	17	18	Skor Total 3	19		20	21	22	
1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4	5	4	5	18	4	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17
3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	18	4	4	4	5	17
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	18	5	5	5	5	20
6	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	42	3	5	5	3	16	3	4	3	4	4	14	4	4	3	4	15
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	17	5	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
9	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
10	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	45	5	5	5	4	19	5	5	4	4	4	18	5	5	5	5	20
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	46	5	4	4	4	17	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

item_7	Pearson Correlation	.265**	.172	.035	.208*	.165	.182	1	.438**	.206*	.189	.466**
	Sig. (2-tailed)	.008	.088	.728	.039	.103	.071		.000	.041	.061	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item_8	Pearson Correlation	.302**	.258**	.353**	.092	.179	.327**	.438**	1	.317**	.329**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.000	.365	.076	.001	.000		.001	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item_9	Pearson Correlation	.328**	.290**	.250*	.345**	.353**	.195	.206*	.317**	1	.387**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.013	.000	.000	.053	.041	.001		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
item_10	Pearson Correlation	.198*	.171	.218*	.120	.176	.101	.189	.329**	.387**	1	.501**
	Sig. (2-tailed)	.049	.091	.030	.238	.081	.318	.061	.001	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
skor_total	Pearson Correlation	.681**	.661**	.634**	.533**	.591**	.450**	.466**	.612**	.648**	.501**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas – Variabel Kualitas Produk

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.618**	.383**	.284**	.261**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.009
	N	99	99	99	99	99

item_2	Pearson Correlation	.618**	1	.349**	.172	.260**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.089	.009
	N	99	99	99	99	99
item_3	Pearson Correlation	.383**	.349**	1	.332**	.187
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.063
	N	99	99	99	99	99
item_4	Pearson Correlation	.284**	.172	.332**	1	.058
	Sig. (2-tailed)	.004	.089	.001		.566
	N	99	99	99	99	99
skor_total	Pearson Correlation	.261**	.260**	.187	.058	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.009	.063	.566	
	N	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas – Variabel Promosi

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.425**	.256*	.167	.654**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.098	.000
	N	99	99	99	99	99
item_2	Pearson Correlation	.425**	1	.506**	.277**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.000
	N	99	99	99	99	99
item_3	Pearson Correlation	.256*	.506**	1	.534**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
item_4	Pearson Correlation	.167	.277**	.534**	1	.661**
	Sig. (2-tailed)	.098	.006	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
skor_total	Pearson Correlation	.654**	.774**	.795**	.661**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas – Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	.714**	.505**	.707**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
item_2	Pearson Correlation	.714**	1	.482**	.685**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
item_3	Pearson Correlation	.505**	.482**	1	.517**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
item_4	Pearson Correlation	.707**	.685**	.517**	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
skor_total	Pearson Correlation	.869**	.854**	.760**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas – Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.779	10

Uji Reliabilitas – Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.607	.606	4

Uji Reliabilitas – Variabel Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.693	.693	4

Uji Reliabilitas – Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.855	.858	4

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.507	.491	1.273

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.305	3	52.768	32.548	.000 ^a
	Residual	154.019	95	1.621		
	Total	312.323	98			

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.984	2.014		-.985	.327
	kualitas_pelayanan	.245	.061	.404	4.006	.000
	kualitas_produk	.364	.126	.288	2.887	.005
	promosi	.153	.101	.129	1.516	.133

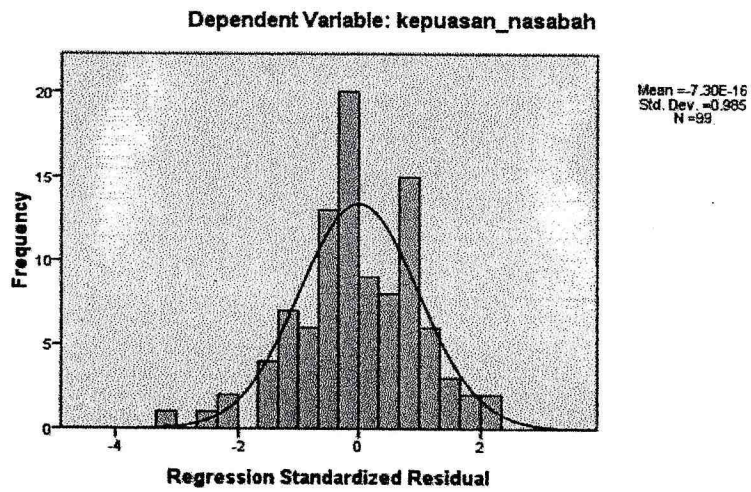
a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Residuals Statistics^a

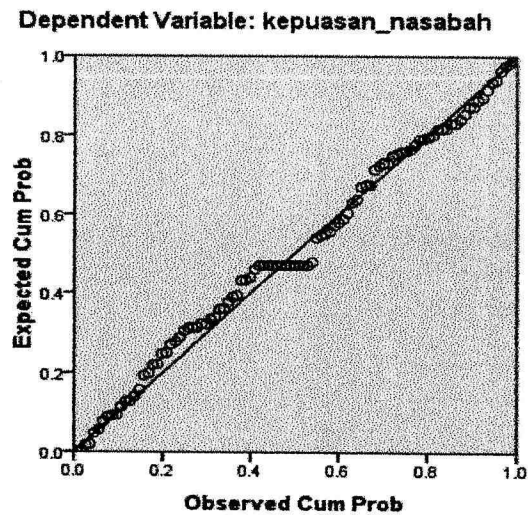
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.24	20.62	17.66	1.271	99
Residual	-3.868	2.929	.000	1.254	99
Std. Predicted Value	-1.898	2.331	.000	1.000	99
Std. Residual	-3.038	2.300	.000	.985	99

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25364187
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.678
Asymp. Sig. (2-tailed)		.748

a. Test distribution is Normal.

Uji Autokorelasi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.712 ^a	.507	.491	1.273	2.143

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.305	3	52.768	32.548	.000 ^a
	Residual	154.019	95	1.621		
	Total	312.323	98			

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.984	2.014		-.985	.327		
	kualitas_pelayanan	.245	.061	.404	4.006	.000	.510	1.959
	kualitas_produk	.364	.126	.288	2.887	.005	.522	1.916
	promosi	.153	.101	.129	1.516	.133	.712	1.404

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Coefficient Correlations^a

Model		promosi	kualitas_produk	kualitas_pelayanan
1	Correlations			
	Promosi	1.000	-.229	-.270
	kualitas_produk	-.229	1.000	-.566
	kualitas_pelayanan	-.270	-.566	1.000
	Covariances			
	Promosi	.010	-.003	-.002
	kualitas_produk	-.003	.016	-.004
	kualitas_pelayanan	-.002	-.004	.004

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	kualitas_pelayanan	kualitas_produk	Promosi
1	1	3.991	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.004	31.461	.11	.03	.07	.99
	3	.003	35.311	.72	.02	.42	.00
	4	.002	49.172	.17	.95	.51	.01

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	kepuasan_nasabah	Predicted Value	Residual
49	-3.038	14	17.87	-3.868

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.24	20.62	17.66	1.271	99
Residual	-3.868	2.929	.000	1.254	99
Std. Predicted Value	-1.898	2.331	.000	1.000	99
Std. Residual	-3.038	2.300	.000	.985	99

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.507	.491	1.273

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.305	3	52.768	32.548	.000 ^a
	Residual	154.019	95	1.621		
	Total	312.323	98			

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Coefficient Correlations^a

Model			promosi	kualitas_produk	kualitas_pelayanan
1	Correlations	Promosi	1.000	-.229	-.270
		kualitas_produk	-.229	1.000	-.566
		kualitas_pelayanan	-.270	-.566	1.000
Covariances	Promosi	.010	-.003	-.002	
	kualitas_produk	-.003	.016	-.004	
	kualitas_pelayanan	-.002	-.004	.004	

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	kualitas_pelayanan	kualitas_produk	Promosi
1	1	3.991	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.004	31.461	.11	.03	.07	.99
	3	.003	35.311	.72	.02	.42	.00
	4	.002	49.172	.17	.95	.51	.01

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.984	2.014		-.985	.327		
	kualitas_pelayanan	.245	.061	.404	4.006	.000	.510	1.959
	kualitas_produk	.364	.126	.288	2.887	.005	.522	1.916
	Promosi	.153	.101	.129	1.516	.133	.712	1.404

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.507	.491	1.273

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.305	3	52.768	32.548	.000 ^a
	Residual	154.019	95	1.621		
	Total	312.323	98			

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

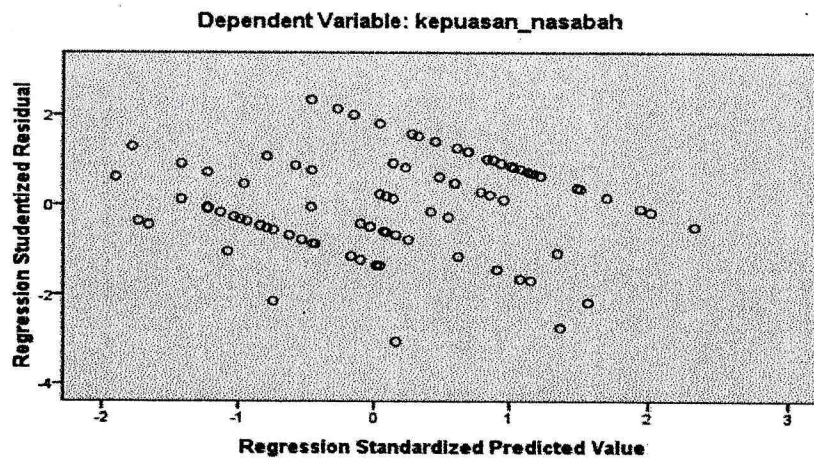
b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.24	20.62	17.66	1.271	99
Std. Predicted Value	-1.898	2.331	.000	1.000	99
Standard Error of Predicted Value	.140	.447	.247	.066	99
Adjusted Predicted Value	15.20	20.67	17.65	1.275	99
Residual	-3.868	2.929	.000	1.254	99
Std. Residual	-3.038	2.300	.000	.985	99
Stud. Residual	-3.060	2.337	.001	1.005	99
Deleted Residual	-3.923	3.023	.002	1.306	99
Stud. Deleted Residual	-3.206	2.394	-.001	1.019	99
Mahal. Distance	.193	11.077	2.970	2.130	99
Cook's Distance	.000	.123	.011	.019	99
Centered Leverage Value	.002	.113	.030	.022	99

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Scatterplot

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.729	1.241		-1.392	.167
	kualitas_pelayanan	.018	.038	.065	.467	.641
	kualitas_produk	.112	.078	.198	1.439	.153
	Promosi	-.002	.062	-.005	-.038	.969

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.729	1.241		-1.392	.167
kualitas_pelayanan	.018	.038	.065	.467	.641
kualitas_produk	.112	.078	.198	1.439	.153
Promosi	-.002	.062	-.005	-.038	.969

a. Dependent Variable: RES2

Uji Linearitas – Variabel Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_nasabah * kualitas_pelayanan	Between Groups	(Combined)	146.582	12	12.215	6.338	.000
	Linearity		136.687	1	136.687	70.924	.000
	Deviation from Linearity		9.896	11	.900	.467	.919
	Within Groups		165.741	86	1.927		
	Total		312.323	98			

Uji Linearitas – Variabel Kualitas Produk

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_nasabah * kualitas_produk	Between Groups	(Combined)	125.191	5	25.038	12.443	.000
	Linearity		120.477	1	120.477	59.874	.000
	Deviation from Linearity		455.715	4	1.179	.586	.674
	Within Groups		187.132	93	2.012		
	Total		312.323	98			

Uji Linearitas – Variabel Promosi

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_nasabah * promosi	83.824	6	13.971	5.625	.000
Between Groups					
(Combined)					
Linearity	68.819	1	68.819	27.708	.000
Deviation from Linearity	15.005	5	3.001	1.208	.312
Within Groups	228.499	92	2.484		
Total	312.323	98			

Analisis Regresi Berganda

Uji F

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.507	.491	1.273

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.305	3	52.768	32.548	.000 ^a
	Residual	154.019	95	1.621		
	Total	312.323	98			

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.984	2.014		-.985	.327
	kualitas_pelayanan	.245	.061	.404	4.006	.000
	kualitas_produk	.364	.126	.288	2.887	.005
	Promosi	.153	.101	.129	1.516	.133

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.984	2.014		-.985	.327
	kualitas_pelayanan	.245	.061	.404	4.006	.000
	kualitas_produk	.364	.126	.288	2.887	.005
	Promosi	.153	.101	.129	1.516	.133

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.507	.491	1.273

a. Predictors: (Constant), promosi, kualitas_produk, kualitas_pelayanan



Nomor : 016 / Sekr / A / X / 2016
Hal : **SURAT KETERANGAN**

Pekalongan, 31 Oktober 2016

Kepada Yth.
Bpk/ Ibu Ketua Jurusan Ekonomi
Ub.Kaprodi.S1 Ekonomi Syariah
STAIN Pekalongan
Di-
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadiran Allah SWT. kami Manajemen Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) memberikan keterangan kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini yaitu :

Nama : Devi Nur Ismaya
NIM : 2013112008
Jurusan : S1 Ekonomi Syariah

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian/Study Kasus di KOPENA Kota Pekalongan guna penyusunan Skripsi dengan judul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Promosi, terhadap tingkat Kepuasan nasabah di KOPENA Kota Pekalongan (Studi Kasus Produk Tabungan Sukarela KOPENA Kota Pekalongan)***" Demikian Surat Keterangan ini disampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

***Wallahul Muwafiq Ila Aqwaamith Thorieq
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Koperasi Pemuda Buana
" KOPENA "

Kota Pekalongan

Ira Rahmawati, SE
Kabag. SDM

Kantor Pusat : Gedung Kopena Lt. III Jl. HOS. Cokroaminoto No. 77 Pekalongan Telp/Fax. (0285) 436547
Website : www.kopena.co.id email : kopena_pkl@yahoo.com

Kantor Cabang : • Pekalongan Telp. (0285) 411504 • Buaran Telp. (0285) 4411206 • Tirto Telp. (0285) 437015 • Kedungwuni Telp. (0285) 4482575
• Bandar Telp. (0285) 689668 • Comal Telp. (0285) 577862 • Bojong Telp. (0285) 4482859 • Kusuma Bangsa Telp. (0285) 4410881
• Batang Telp. (0285) 391378 • Pemalang Telp. (0284) 324363 • Limpung Telp. (0285) 4468264 • Bantarbolang Telp. (0284) 3278755
• Kuripan (Graha Al Baik) Telp. (0285) 4420525

Lampiran 5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. IDENTITAS DIRI**

Nama : Devi Nur Ismaya

Tempat Lahir : Pekalongan

Tanggal Lahir : 02 November 1994

Alamat : Kandang Panjang Gg.7 No. 36 Rt. 04 Rw. 05 Pekalongan
Utara

B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ayah : Sastro Winoto

Nama Ibu : Yayah Kunjarsih

Alamat : Kandang Panjang Gg.7 No. 36 Rt. 04 Rw. 05 Pekalongan
Utara

C. PENDIDIKAN

1. SD Negeri Kandang Panjang Pekalongan 02 Lulus Tahun 2006
2. SMP Negeri 03 Pekalongan Lulus Tahun 2009
3. SMA Negeri 02 Pekalongan Lulus Tahun 2012
4. STAIN Pekalongan Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2012

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.