

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
DENGAN KEPUTUSAN MEMILIKI PRODUK
WADIAH YAD DHAMANAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KSP PS MADANI
PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

ISMALIA SAFITRI

NIM 4219023

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
DENGAN KEPUTUSAN MEMILIKI PRODUK
WADIAH YAD DHAMANAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA KSP PS MADANI
PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

ISMALIA SAFITRI

NIM 4219023

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ISMALIA SAFITRI

NIM : 4219023

Judul Skripsi : **Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota dengan Keputusan Memiliki Produk Wadhah Yad Dhamanah Sebagai Variabel Intervening Pada KSP PS Madani Pekalongan**

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, 4 Desember 2023
Yang Menyatakan,



ISMALIA SAFITRI
NIM. 4219023

NOTA PEMBIMBING

Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M

Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.332 Tirto, Pekalongan, Jawa Tengah

Lampiran : 2 (Dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri Ismalia Safitri

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : **Ismalia Safitri**

NIM : **4219023**

Judul Skripsi : **Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dengan Keputusan Memiliki Produk Wadiah Yad Dhamanah Sebagai Variabel Intervening Pada KSPPS Madani Pekalongan**

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 4 Desember 2023

Pembimbing,


Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M

NIP. 197910302006041018



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

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

PENGESAHAN

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

Nama : **Ismalia Safitri**
NIM : **4219023**
Judul Skripsi : **Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota dengan Keputusan Memiliki Produk Wadiah Yad Dhamanah Sebagai Variabel Intervening Pada KSP PS Madani Pekalongan**

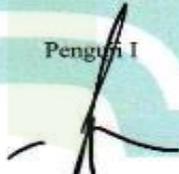
Dosen Pembimbing : **Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M.**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 13 Februari 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


Dr. Khat Ismanto, M.Ag
NIP. 197912052009121001


Bambang Sri Hartono, M.Si
NIP. 1968022520232110001

Pekalongan, 28 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat

(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S. Al-Baqarah ayat 286)

“Untuk masa-masa sulitmu biarlah Allah yang menguatkan, tugasmu adalah memastikan bahwa jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan
Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

“Only you can change your life. Nobody else can do if for you”

Orang lain tidak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanyalah bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

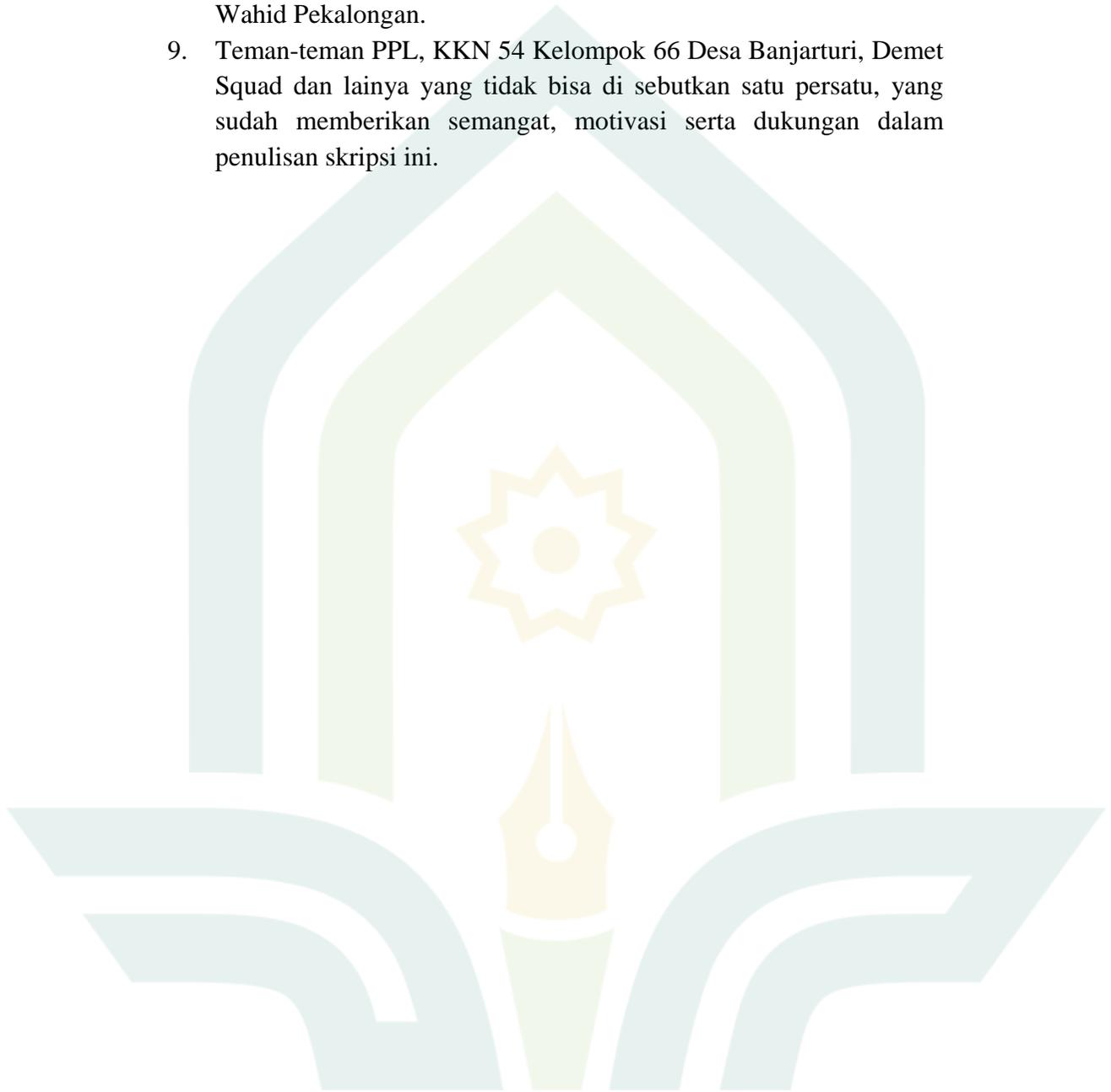
PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pembaca, terutama bagi dunia pendidikan.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan dan bantuan baik materil maupun non materil dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Dengan rasa syukur yang mendalam, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua-ku tercinta, Bapak Torikhin dan Ibu Maryatun yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat serta kasih sayang dalam meraih gelar sarjana ekonomi.
2. Saudara saya Elok Faiqoh, ipar saya Achmad Nawawi, keponakan saya M. Gibran Faza Al-Gaffi serta seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
3. Almamater-ku Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat berjasa, Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M.
5. Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasihat baik, Bapak Dr. AM. M. Hafidz Ma'shum, M.Ag.
6. Sahabat-sahabat saya Nadya Khairul Nisa, Mila Nurul Aeni, Nur Hanifah yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi menuju gelar sarjana ekonomi.
7. Kepada Alfin Faizul Aseggaf yang selalu menemani saya berproses, memberikan dukungan, do'a dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman angkatan 2019 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
9. Teman-teman PPL, KKN 54 Kelompok 66 Desa Banjarturi, Demet Squad dan lainnya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan semangat, motivasi serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.



ABSTRAK

ISMALIA SAFITRI, Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dengan Keputusan Memiliki Produk Wadiah Yad Dhamanah Sebagai Variabel Intervening Pada KSP PS Madani Pekalongan.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan (kredit). Pada bank syariah penghimpun dana ada dua prinsip yaitu, prinsip wadiah dan prinsip mudharabah. Prinsip wadiah berupa titipan biasanya digunakan pada produk tabungan dan giro, sedangkan prinsip mudharabah berupa titipan yang disertai dengan bagi hasil dan biasanya digunakan untuk produk tabungan dan deposito.

Jenis penelitian ini adalah field research dengan pendekatan kuantitatif. Dimana variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kepuasan Anggota, dan Keputusan. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSP PS Madani Pekalongan. Sedangkan pengambilan sampelnya dilakukan menurut rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah penyebaran kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 sebagai pengolahan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kualitas produk berperan positif terhadap kepuasan anggota di KSP PS Madani Pekalongan. Keputusan anggota, yang dipengaruhi oleh citra perusahaan, juga memiliki dampak positif terhadap kepuasan. Meskipun begitu, kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota melalui keputusan. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kreativitas dalam pemasaran produk untuk meningkatkan kualitas, yang pada gilirannya dapat memengaruhi keputusan dan kepuasan anggota. Pemasaran produk untuk meningkatkan kualitas dan, akibatnya, memengaruhi keputusan dan kepuasan anggota.

Kata Kunci: Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kepuasan Anggota, Keputusan

ABSTRACT

ISMALIA SAFITRI, The Influence of Company Image, Product Quality on Member Satisfaction with the Decision to Own Wadiah Yad Dhamanah Products as Intervening Variables at KSP PS Madani Pekalongan.

Sharia banks are banks whose business activities are collecting funds from the public and distributing funds in the form of financing (credit). In Islamic banks there are two principles for collecting funds, namely, the wadiah principle and the mudharabah principle. The wadiah principle in the form of a deposit is usually used for savings and current account products, while the mudharabah principle is in the form of a deposit accompanied by profit sharing and is usually used for savings and deposit products.

This type of research is field research with a quantitative approach. Where the variables used in this research are Company Image, Product Quality, Member Satisfaction, and Decisions. The population in this study were members of KSP PS Madani Pekalongan. Meanwhile, sampling was carried out according to the Slovin formula with a sample size of 97 respondents. The data source in this research is primary data. The data collection method used was distributing questionnaires. Data processing in this research uses SPSS version 26 as data processing.

The results of this research indicate that company image and product quality play a positive role in member satisfaction at KSP PS Madani Pekalongan. Member decisions, which are influenced by company image, also have a positive impact on satisfaction. However, product quality does not significantly influence member satisfaction through decisions. This emphasizes the importance of increasing creativity in product marketing to improve quality, which in turn can influence member decisions and satisfaction. product marketing to improve quality and, consequently, influence member decisions and satisfaction.

Keywords: Influence of Company Image, Product Quality, Member Satisfaction, Decisions

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb

Puji Syukur atas Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, Taufik dan Inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “ **Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota dengan Keputusan Memiliki Produk Wadiah Yad Dhamanah Sebagai Variabel Intervening Pada KSP PS Madani Pekalongan**”.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustaqim, M.Ag., selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan FEBI UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian ini.
3. Bapak M. Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan nasihat kepada para mahasiswanya termasuk penulis.
4. Bapak Dr. AM. M. Hafidz Ma'shum, M.Ag , selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
5. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Para karyawan dan anggota Koperasi Simpan Pinjam & Pembiayaan Syariah Madani Pekalongan, yang sudah berkenan membantu dan menjadi responden dalam penelitian ini.

7. Keluarga tercinta, Bapak Torikhin dan Ibu Maryatun yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis serta kakak penulis Elok Faiqoh yang senantiasa memberikan semangat dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2019, Pejuang S.E, Demet Squad, KKN angkatan 54 kelompok 66 yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi dan canda tawanya dalam mewarnai kehidupan penulis.
9. Seluruh sahabat FEBI Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan pengalaman dan kenangan indah
10. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, khususnya bagi pihak lain yang memerlukan. Sekian dan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan 4 Desember 2023



ISMALIA SAFITRI
NIM. 4219023

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Telaah Pustaka	17
C. Kerangka Berpikir	30

D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel	35
C. Teknik Pengambilan Sampel (Teknik Sampling)	35
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
E. Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Data	56
B. Analisis Deskripsi Data Responden	56
C. Analisis Data	62
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
2. Uji Asumsi Klasik	64
3. Uji Analisis Jalur	70
4. Uji Mediasi	76
5. Hasil Uji Hipotesis	77
6. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	82
D. Pembahasan	83
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
C. Keterbatasan Penelitian	91
D. Implikasi Praktis dan Teoritis	91
DAFTAR PUSTAKA	92

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama republik Indonesia No. 158 Tahun 1987. Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf huruf Latin beserta perangkatnya. Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin ini meliputi :

1. Konsonan

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

Huruf arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

1) Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ ...	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أَوَّ ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh : كَتَبَ -kataba
 فَعَلَ -fa'ala
 ذُكِرَ -zukira

3. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasra dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h)

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - raudah al-aṭfāl
 - raudatulafāl

المَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

-al-Madīnah al Munawwarah

طَلْحَةَ

-talhah

4. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang samadengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

رَبَّنَا	-rabbanā
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ن. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /n/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3) Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh : الرَّجُلُ -ar-rajulu

السَّيِّدُ	-as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu

6. Hamzah

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

Contoh :	سَيِّئٌ	-syai'un
	إِنَّ	-inna
	أُمِرْتُ	-umirtu

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Menurut Usia	57
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	58
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	59
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Menurut Pendapatan	60
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Menurut Domisili	61
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Menurut Lama Menjadi Anggota	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 10 Hasil uji normalitas variabel citra perusahaan, kualitas produk terhadap keputusan	65
Tabel 4. 11 Hasil uji normalitas	65
Tabel 4. 12 Hasil uji normalitas variabel citra perusahaan, kualitas produk terhadap kepuasan anggota	66
Tabel 4. 13 Hasil uji normalitas	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Produk Terhadap Keputusan	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas Citra Perusahaan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Produk Terhadap Keputusan	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Citra	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Jalur Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan	71
Tabel 4. 19 Hasil Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan	71
Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota	73
Tabel 4. 21 Hasil Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota	73
Tabel 4. 22 Hasil Uji Pengaruh Citra Perusahaan terhadap	77
Tabel 4. 23 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Produk terhadap	78

Tabel 4. 24 Hasil Uji Pengaruh Keputusan terhadap.....	79
Tabel 4. 25 Hasil Uji Regresi Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan	79
Tabel 4. 26 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Produk terhadap.....	80
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis Pertama Hingga Kelima.....	81
Tabel 4. 28 KOEFISIEN DETERMINASI MODEL 1	82
Tabel 4. 29 KOEFISIEN DETERMINASI MODEL 2	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3. 1 Model I	42
Gambar 3. 2 Model II	43
Gambar 3. 3 Penggabungan Substruktur	43
Gambar 4. 1 Substruktur I	72
Gambar 4. 2 Substruktur II.....	74
Gambar 4. 3 Penggabungan Substruktur	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 Data Mentah	XI
Lampiran 3 Hasil Uji Intrumen.....	XXIV
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	XXIX
Lampiran 5 Uji Analisis Jalur	XXXIII
Lampiran 6 Tabel t.....	XXXV
Lampiran 7 R Tabel	XXXVIII
Lampiran 8 Surat Pengantar Penelitian.....	XLII
Lampiran 9 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	XLIII
Lampiran 10 Dokumentasi.....	XLIV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah merupakan suatu sistem lembaga keuangan alternatif yang menyediakan jasa perbankan atau keuangan yang sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah dirubah dalam UU No. 10 Tahun 1998, UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Adanya lembaga keuangan syariah maka semua umat terutama umat Islam terhindar dari riba dalam kegiatan muamalahnya memperoleh kesejahteraan lahir batin dan sesuai dengan perintah agamanya (Sjahdeini, 2014).

Pesatnya pendirian dan perkembangan lembaga keuangan syariah dapat memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati produk-produk perbankan dengan metode nonbunga. Awal mula berdirinya lembaga keuangan syariah ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. Pendirian Bank Muamalat ini diikuti oleh bank-bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), namun dua jenis bank tersebut belum dapat menjangkau masyarakat Islam lapisan bawah. Oleh karena itu, maka dibangun lembaga-lembaga keuangan yang digunakan untuk mengumpulkan dana

seperti zakat, infaq dan shodaqoh, juga lembaga yang berfungsi untuk simpan pinjam oleh masyarakat (Soemitra, 2009).

Koperasi syariah merupakan salah satu dari pranata sosial hukum Islam yang dipraktikkan dan dikembangkan di Indonesia. Jika dibandingkan dengan lembaga keuangan islam lainnya, koperasi syariah termasuk salah satu lembaga keuangan yang belum tersosialisasikan dengan baik di tengah masyarakat. Bahkan dapat dikatakan bahwa istilah koperasi syariah masih belum akrab di telinga masyarakat kita. Koperasi syariah mempunyai cita-cita yang sesuai dengan susunan kehidupan rakyat Indonesia dan bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat (konsumen/nasabah). Dengan begitu, berkembang pula perundang-undangan yang digunakan agar dapat selalu mengikuti perkembangan zaman, seperti pula peraturan untuk melindungi hak anggotanya dan nasabahnya. koperasi syariah meliputi kegiatan usaha yang halal, baik dan bermanfaat serta menguntungkan dengan sistem bagi hasil, dan tidak riba. Untuk menjalankan fungsi perannya, koperasi syariah menjalankan usaha sebagaimana tersebut dalam sertifikasi usaha koperasi (Nikmah, 2018).

Hadirnya koperasi syariah, memberikan banyak peluang bagi masyarakat dalam menjalankan bisnis atau usahanya. Oleh karena itu, pada penelitian yang dilakukan memberikan rasa ketertarikan dalam peneliti untuk menganalisis peranan koperasi syariah dalam meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pada masalah penelitian ini bagaimana implementasi peranan koperasi syariah dalam meningkatkan perekonomian serta kesejahteraan masyarakat Indonesia (Batubara, 2021).

Koperasi Simpan Pinjam atau KSP merupakan badan hukum keuangan yang memiliki kegiatan dalam usaha mendapatkan simpanan uang dan memberikan pinjaman uang kepada para anggotanya serta mendapatkan tambahan bunga dengan nilai serendahrendahnya. Menurut Rudianto (2010) pengertian koperasi simpan pinjam atau KSP merupakan

koperasi yang fokus pada bidang penyimpanan dana bagi anggotanya sehingga selanjutnya dana dipinjamkan kembali kepada para anggotanya yang memerlukan bantuan dana. Koperasi di Indonesia masih banyak menghadapi permasalahan dalam usaha koperasi di bidang usaha koperasi. Masalah yang sering terjadi atau timbul di koperasi dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu dalam masalah intern atau dalam dan masalah ekstern atau luar. Masalah intern atau dalam, termasuk masalah keanggotaan, masalah kepengurusan, masalah pengawasan, dan masalah karyawan koperasi. Sedangkan masalah ekstern atau luar termasuk masalah hubungan koperasi pada bank-bank, masalah dengan usaha-usaha lain, dan juga masalah terhadap instansi pemerintah (Jayananda & Suarmayana, 2022).

Menurut Keller (1993) dalam (Lutfiyani & Soliha, 2019) citra perusahaan adalah persepsi dari suatu organisasi yang tercermin dalam asosiasi yang di simpan di memori konsumen. Membangun citra itu penting bagi kelangsungan organisasi di masa mendatang. Citra adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra yang efektif melakukan tiga hal. Pertama, memantapkan karakter produk dan usulan nilai. Kedua, menyampaikan karakter itu dengan cara yang berbeda sehingga tidak dikacaukan dengan karakter pesaing. Ketiga, memberikan kekuatan emosional yang lebih dari sekedar citra mental. Supaya bisa berfungsi citra itu harus disampaikan melalui setiap sarana komunikasi yang tersedia dan kontak merek.

Kualitas produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual memperoleh nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing. Oleh karena itu, perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Akan tetapi suatu produk dengan penampilan terbaik atau bahkan dengan tampilan lebih baik bukanlah merupakan produk dengan kualitas tertinggi jika tampilannya bukanlah yang di butuhkan dan di inginkan oleh

pasar. Produk yang berkualitas adalah produk yang akan dicari oleh para konsumen, karena konsumen menginginkan terpenuhinya kepuasan apabila menggunakan produk tersebut, bahkan konsumen tidak segan-segan mengeluarkan biaya yang lebih besar supaya dapat memenuhi kepuasannya (Sa'diyah, 2018).

Menurut Kotler (2002) dalam (Huda, n.d.) kepuasan adalah tumbuhnya rasa senang atau kecewa yang muncul setelah dengan membanding-bandingkan antara suatu anggangan atau kesan terhadap bagusnya suatu produk dan apa yang menjadi harapan-harapannya. dalam sebuah tulisan yang Menurut Gibson, Invancovic dan Donelly tahun 1992 dalam (Huda, n.d.) kepuasan adalah bagaimana suatu proses dimana human dalam memilih, merumuskan dan menjelaskan suatu rangsangan untuk berusaha memahami pada keadaan lingkungannya yang berdasarkan beberapa pengalaman masa lalu dan rangsangan-rangsangan yang diterima oleh panca indra (Huda, n.d.).

Beberapa arti kepuasan disampaikan oleh pakar berikut: Engel, Blackwell, dan Miniard mendefinisikan kepuasan sebagai: "evaluasi pasca konsumsi di mana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan". Mowen dan Minor mengartikan kepuasan sebagai: "segala sikap nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh. Jadi kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk (Ida, 2018).

Keputusan adalah proses pemilihan satu tindakan atau lebih untuk memilih sesuatu, yang berawal dari latar belakang masalah, ientifikasi masalah, hingga terbentuknya kesimpulan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu. Keputusan nasabah untuk menabung merupakan efek akhir dari suatu

pembelian, terdapat beberapa alasan yang menjadi pertimbangan masyarakat memutuskan untuk menjadi nasabah. Alasan tersebut salah satunya adalah produk yang ditawarkan oleh suatu bank takterkecuali di PT Sulselbar Syariah (KLS) Cabang Pinrang. Keputusan yang dilakukan oleh nasabah atau konsumen sama halnya dengan perilaku konsumen yaitu sama-sama memberi keputusan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa konsumen adalah suatu hal yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa.

Wadiah mengacu pada akad tentang penitipan barang atau uang. Dengan kata lain, wadiah adalah sebuah aktivitas yang mencakup tentang penitipan barang ini dilakukan antara pihak yang ingin melakukan penitipan kepada pihak yang memiliki kuasa untuk melakukan penitipan serta mendapatkan kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta keutuhan barang atau uang tersebut. Selain menjadi akad, pengertian wadiah juga dianggap sebagai sebuah prinsip dalam menjalankan aktivitas perbankan syariah. Sebagaimana yang Anda ketahui bahwa bank secara umum beroperasi sebagai lembaga penghimpunan dan penyaluran dana untuk masyarakat. Bank syariah memiliki tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional untuk mendukung peningkatan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan di kalangan masyarakat berdasarkan dana yang dihimpun dan dikelola.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Madani (KSP PS Madani) Kota Pekalongan, mempunyai dua produk yang ditawarkan, yaitu produk simpanan dan pembiayaan, sedangkan sistem yang digunakan dalam KSP PS Madani adalah sistem syariah. Produk penyaluran dana berupa jenis pembiayaan untuk kegiatan usaha produktif baik investasi maupun modal kerja yang meliputi pembiayaan Mudharabah, Musyarakah (Bagi Hasil), Murabahah (Jual Beli) dan pembiayaan Qordhul Hasan (Kebajikan). Seperti yang terjadi di

bank syariah, KSP PS Madani juga memiliki risiko kredit atau risiko pembiayaan, dimana dalam pemberian fasilitas pembiayaan tidak kembalinya pokok pembiayaan dan tidak mendapat imbalan atau bagi hasil sebagaimana telah disepakati dalam akad pembiayaan antara KSP PS Madani dan anggota penerima fasilitas.

Penelitian mengenai simpanan telah dilakukan oleh Alfian Wijanarko dan Devi Krisnawati (2020). Pada penelitian tersebut tidak menggunakan variabel intervening. Dengan demikian, penelitian tersebut tidak dapat digunakan untuk menarik kesimpulan sebagaimana yang dimaksud pada penelitian ini, mengingat pada penelitian ini menambahkan variabel intervening sebagai penghubung antar variabel independen dan dependen. Oleh sebab itu, penelitian yang dilakukan Alfian Wijanarko dan Devi Krisnawati perlu dikaji ulang dengan menambahkan variabel intervening. KSP PS Madani beroperasi di Jl. Terate No. 103 Poncol Pekalongan Timur. Adapun jumlah anggota KSP PS Madani secara keseluruhan sebesar 3663 dengan anggota aktif sebesar 2400.

Berdasar latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut sebagai judul dalam penelitian ini : **“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DENGAN KEPUTUSAN MEMILIKI PRODUK WADIAH YAD DHAMANAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KSP PS MADANI PEKALONGAN”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat dijabarkan beberapa rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota memiliki produk wadiah yad dhamanah ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota memiliki produk wadiah yad dhamanah?
3. Apakah keputusan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota dengan memilki produk wadiah yad dhamanah?
4. Apakah citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah?
6. Apakah citra perusahaan melalui keputusan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah?
7. Apakah kualitas produk melalui keputusan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan anggota dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah.
3. Untuk mengetahui pengaruh keputusan terhadap kepuasan anggota dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah.
4. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah.

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah.
6. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan melalui keputusan terhadap kepuasan anggota dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk melalui keputusan terhadap kepuasan anggota dengan memiliki produk wadiah yad dhamanah.

2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Temuan dalam riset diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota KSP PS Pekalongan. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi riset selanjutnya dengan pembahasan yang sejenis dan sebagai bahan riset yang diulang untuk memperbaiki atau menjadi lebih baik dari riset sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

Melalui riset ini dimaksudkan agar pengetahuan dan keahlian penulis dalam melakukan riset tentang pengaruh citra perusahaan, kualitas produk terhadap kepuasan anggota dengan keputusan memiliki produk wadiah yad dhamanah pada KSP PS Madani Pekalongan dapat dibagikan kepada sesama. Diharapkan dapat membantu para nasabah koperasi madani khususnya Kabupaten Pekalongan dalam melakukan transaksi yang ada.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : Menjelaskan tentang bahan kajian dalam penelitian ini yang meliputi latar belakang topik, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

- BAB II : Menjelaskan tentang teori yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab kedua terdapat landasan teori, telaah pustaka, kerangka berpikir, serta hipotesis.
- BAB III : Menjelaskan tentang jenis penelitian, setting penelitian, pendekatan penelitian, populasi serta sampel, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data serta metode analisis data.
- BAB IV : Pemaparan serta pembahasan data serta hasil penelitian yang telah dilakukan.
- BAB V : Menjelaskan mengenai saran, kesimpulan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut penelitian tentang pengaruh citra perusahaan, kualitas produk

1. Variabel Citra Perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota karena di KSP PS Madani Pekalongan memiliki citra perusahaan yang baik disini dilihat dari banyaknya anggota yang melakukan pembiayaan. Jadi bisa dikatakan bahwa H1 diterima.
2. Variabel Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota karena kepuasan anggota menjadi hal yang penting saat seorang anggota menggunakan produk yang dipilih dalam melakukan pembiayaan. Jadi bisa dikatakan bahwa H2 diterima.
3. Variabel Keputusan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP PS Madani Pekalongan hal ini dikarenakan saat anggota memutuskan untuk melakukan pembiayaan di koperasi tentunya mempertimbangkan kepuasan saat melakukan transaksi atau bisa dikatakan bahwa H3 diterima
4. Variabel Citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan hal ini dikarenakan, citra perusahaan menjadi poin penting bagi anggota KSP PS Madani Pekalongan saat memutuskan pembiayaan atau bisa dikatakan bahwa H4 diterima
5. Variabel Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan hal ini dikarenakan, bahwa kualitas produk menjadi tujuan saat anggota memutuskan untuk melakukan pembiayaan pada koperasi atau bisa dikatakan bahwa H5 diterima
6. Variabel Citra Perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota melalui Keputusan Sebagai Variabel Intervening hal ini dikarenakan citra

perusahaan menjadi daya tarik kepuasan anggota dalam melakukan pembiayaan pada koperasi. Jadi bisa dikatakan bahwa H6 diterima.

7. Variabel Kualitas Produk tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota melalui Keputusan Sebagai Variabel Intervening hal ini dikarenakan perhitungan uji sobel yang memperoleh hasil dengan nilai z sebesar 1,183. Karena nilai z sebesar $1,1833 < 1,661$ dengan tingkat signifikansi 5%. Hal ini dikarenakan di KSP PS Madani harus lebih meningkatkan kreatifitas saat memasarkan produk sehingga kualitasnya akan meningkat. Jadi dikatakan bahwa H7 ditolak.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat atau value kepada pihak yang terkait atas hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan

Bagi lembaga keuangan khususnya KSP PS Madani Pekalongan diharapkan untuk meningkatkan tentang citra perusahaan dan kualitas produk agar semakin meningkatkan kepuasan anggota dan memberikan kenyamanan terhadap anggota yang telah melakukan transaksi baik itu menabung atau melakukan pembiayaan di KSP PS Madani Pekalongan agar tidak beralih ke lembaga keuangan lainnya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil riset ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, akan tetapi lebih baik untuk mengubah variabel-variabel diluar dari penelitian ini agar riset dapat terus berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, diharapkan pada penelitian selanjutnya, jumlah sampel yang digunakan akan lebih banyak. Dengan menggunakan lebih banyak sampel

maka hasil analisis penelitian akan lebih akurat

C. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini sudah disusun dan direncanakan dengan baik tetapi masih menemukan beberapa keterbatasan antara lain :

1. Pada penelitian ini hanya variabel citra perusahaan dan kualitas produk yang diteliti. Maka dari itu, seluruh aspek yang mempunyai hubungan terhadap variabel kepuasan anggota belum semua diteliti.
2. Pada saat melakukan penelitian memerlukan waktu yang cukup lama dalam memperoleh sampel anggota.

D. Implikasi Praktis dan Teoritis

1. Implikasi Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi semua pihak yang memerlukan, terutama bagi anggota. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi KSP PS Madani Pekalongan untuk meningkatkan citra perusahaan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota dengan keputusan memiliki produk wadiah yad dhamanah sebagai variabel intervening.

2. Implikasi Teoritis

Penelitian ini menghasilkan simpulan mengenai bagaimana pengaruh citra perusahaan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota dengan keputusan memiliki produk wadiah yad dhamanah sebagai variabel intervening. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan tema yang serupa namun dengan kondisi sampel, periode penelitian, variabel yang diteliti serta jenis penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Kurnia Rahmanti. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Di Kud Makaryo Mino Kota Pekalongan. In *Ekp* (Vol. 13, Issue 3).
- Aprilia, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo*.
- Arsyidin, M. (2019). *Pengaruh Persepsi, Tingkat Relisiusitas Dan Disposable Income Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syariah (Studi pada Masyarakat kecamatan Tulis)*.
- Batubara, M. W. (2021). Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1494–1498.
- Danang Wahyudi, Erni Ummi Hasanah, T. A. M. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 7*.
- Guntar, E. L., Fahaeni, M., & Wunda, M. M. A. (2020). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Anak Rantau*. 6(1), 1–13.
- Haque, M. G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Berlian Multitama di Jakarta. *E-MABIS*, 21.
- Huda, M. (n.d.). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Arjuna Purwosari - Pasuruan*.

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Ida, F. (2018). Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur). *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro*, 103.
- Ir. Syofian Siregar, M. M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS)*.
- Istiqamah, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Butik Umah Batik Kabupaten.Bener Meriah Provinsi. Aceh). In *Bussiness Law binus* (Vol. 7, Issue 2).
- Ivo Selvia Agusti, Y. V. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan)*. 11.
- Jainudin Lagautu, Agus Supandi Soegoto, J. L. S. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan , Kualita Pelayanan dan Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian pada PT.Matahari Departemen Store Mantos. *EMBA*, 1.
- Jayananda, I. M. W., & Suarmayanasa, I. N. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1).
- Khotimah, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik. *Jmm17*, 5(01). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v5i01.1712>
- Komariyati, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI*

- Kurniawan, A. S., Widowati, R., & Handayani, S. D. (2022). Integration of the Theory of Reasoned Action (TRA) on Hotel Room Repurchase Intention using Online Hotel Room Booking Applications. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 15(1), 77–90. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v15i1.34935>
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi pada KSP PS Bondho Ben Tumoto Semarang)". *Proceeding Seminar Nasional Dan Call for Papers, September*, 62–68. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/madic/article/view/7523%0Ahttps://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/madic/article/download/7523/2499>
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*.
- Mokthar, M. Z. M. (2019). PENILAIAN TERHADAP KONSEP NIAT DALAM TEORI NIAT BERTINGKAH LAKU (TRA) DARI PERSPEKTIF KONSEP NIAT DALAM ISLAM Mohammad Zulfakhairi bin Mokthar, Ph.D 1 Abstrak. *Jurnal Al-*, 1, 19–32.
- Muzakir, A., Variana, Y. U., Fitriyah, A. T., & Suriani. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Studi pada Masyarakat Desa Lajut Kecamatan Praya Tengah). *Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 9–18.
- Nikmah, M. (2018). Eksistensi Koperasi Syariah dalam Menjamin Hak Spiritual Nasabah di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 2(1), 57–71.
- Nugroho, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik* (A. Susanto (ed.); 1st ed.). Pradina Pustaka.
- NurHakiki. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas*

Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Memilih Tabungan Mudharabah Di BMT Agromadani Rokan Hilir.

- Puspita, A. T., Lubis, D., & Muthohharoh, M. (2021). *Faktor – Faktor yang Memengaruhi Tingkat Literasi Keuangan Syariah pada Mahasiswa Muslim di Bogor Determinants of Islamic Financial Literacy Level of Muslim Students in Bogor*. 9(1), 1–20. <https://doi.org/10.29244/jam.9.1.1-20>
- Riono, S. B. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam*. 1(3).
- Rizkulillah, C. A., Devy, H. S., & Pratama, V. Y. (2022). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Perusahaan Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Minat Menabung Anggota Koperasi. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 138–151. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.79>
- Sa'diyah, H. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi “Sumber Makmur” Berbasis Syariah Di Desa Sumberbening Kecamatan Bringin Kabupaten Ngawi*.
- Saputra, R. Ben, & Alwie, A. pURWANTI. (2015). Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt . Bank Riau Kepri Cabang Siak. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Kepri Cabang Siak*, VII(2), 285–294.
- Sjahdeini, S. R. (2014). *Perbankan Syariah : Produk-produk dan aspek-aspek hukumnya*. Kencana Prenamedia Group.
- Soemitra, A. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Kencana Prenamedia Group.
- Sudaryana, B., & Agusiady, R. H. . (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. D. Nabila (ed.)). Deepublish Publisher.
- Sumarni, S. E. M. . (n.d.). *Pengaruh Citra Dan Pelayanan Terhadap*

Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank OCBC NISP. TBK Cabang Dipo Tower.

- Susanti, D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Konsumen Dalam Membeli Produk Tupperware Pada Perumahan Griya Tika Utama Pekanbaru. *Menara Ekonomi*, 3(5), 1–10. jurnal.umsb.ac.id
- Tjokrowibowo, L. (2013). Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang (Studi PT. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 12(2), 149–156.
- Wibowo, D. K., & Ariyanti, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan , Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan First Media Di Jakarta)*. 10(2), 928–935.
- Wijanarko, A., & Krisnawati, D. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Kospin Jasa. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(2), 30–41. <https://doi.org/10.35137/jei.v21i2.433>
- Wiwin Winanti, Saepul Bahri, Ayi Nurbaeti, D. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Amanah*. 5, 273–298.
- Zusmawati, Maria Magdalena, Jhon Fernos, A. S. R. (2023). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung*. 4(1).

Lampiran 11

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Ismalia Safitri
2. Tempat tanggal lahir : Pemalang, 18 Januari 2001
3. Alamat rumah : Desa Sikayu 02/03, Comal, Pemalang
4. Alamat tinggal : Desa Sikayu 02/03, Comal, Pemalang
5. Nomor handphone : 082313385080
6. Email : ismaliasafitri00@gmail.com
7. Nama ayah : Torikhin
8. Pekerjaan ayah : Pedagang
9. Nama ibu : Maryatun
10. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD N 01 Sikayu (2007-2013)
2. SMP : SMP N 2 Comal (2013-2016)
3. SMA /SMK : SMK Islam Nusantara Comal (2016-2019)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. IMPP Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang Pekalongan, Anggota, 2020-2022