



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI KSPPS NUSA UMMAT SEJAHTERA
CABANG BUMIAYU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

ZAENURI

41219102

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BUMIAYU**

2023



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI KSPPS NUSA UMMAT SEJAHTERA
CABANG BUMIAYU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

ZAENURI

41219102

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BUMIAYU**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi dengan judul **PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPPS NUSA UMMAT SEJAHTERA CABANG BUMIAYU** Oleh :

Nama : **ZAENURI**
NIM : **41219102**
Program Studi : **S1 Manajemen**
Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 7 bulan September tahun 2023

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Mukhroji, S.E., M.M

NIDN. 0621058902

Dosen Penelaah/Penguji I

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

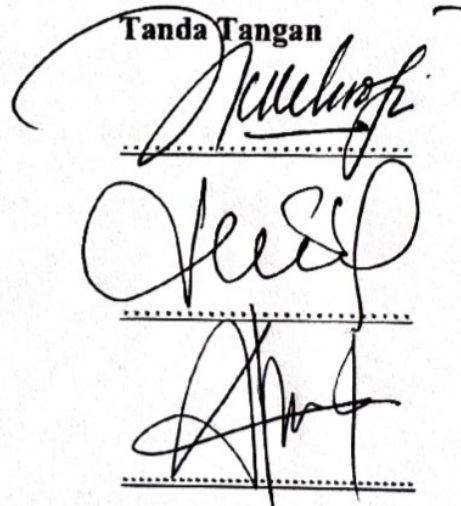
NIDN. 0622059001

Dosen Penelaah/Penguji II

Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M

NIDN.

Tanda Tangan



Diterima dan disahkan

pada tanggal

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Mukhroji, S.E., M.M
NIDN. 0621058902

Ketua

Program Studi S1 Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIDN. 0622059001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zaenuri
NIM : 41219102
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan,.....

Yang membuat pernyataan



Zaenuri

NIM : 41219102

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas izin dan rahmat nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa kuliah sampai penyusunan skripsi ini, sangat lah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang banyak memberikan rahmatnya kepada saya melalui kesehatan dan inspirasi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tetap semangat dalam mencapai hasil yang terbaik.
2. Bapak Dr.M. Kadarisman, S.H., M.Si., Selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Bapak Mukhroji S.E., M.M , Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban, serta selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan banyak masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., Selaku dosen penguji I sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
5. Bapak Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M selaku dosen penguji II yang telah memberikan banyak masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Peradaban, terimakasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
7. Karyawan dan Staff Universitas Peradaban yang telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

8. Istri tercinta dan anak-anak ku yang selalu memberikan do'a, dukungan baik materil maupun inmateril dan motivasi yang tak terbatas.
9. Orang Tua dan Mertua yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan serta nasihat yang tak terhingga.
10. Teman- Teman seperjuangan Program studi S-1 Manajemen angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu- persatu. Terimakasih atas kebersamaan dan Keceriaan nya selama penulis menepuh pendidikan di program studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban, terus lah berjuang dan gapai lah cita-cita.
11. Karyawan – Karyawati KSPPS NU Sejahtera cabang Bumiayu yang telah memberikan izin dan dukungan serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keluasan rizki serta membalas dengan pahala yang berlipat ganda kepada semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan,.....

Penulis

Zaenuri

NIM 41219102

ABSTRAK

Koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah merupakan lembaga jasa keuangan syariah bukan bank yang berdiri berdasarkan prinsip syariah Islam, bergerak dalam memberdayakan umat. Koperasi simpan pinjam pembiayaan Syariah atau yang lebih dikenal dengan KSPPS ini bergerak dalam penggalangan dana masyarakat yang berupa simpanan serta menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan usaha dengan sistem jual beli bagi hasil maupun jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh promosi, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Nusa Ummat Sejahtera Cabang Bumiayu. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, jenis penelitian bersifat deskriptif analisis. Teknik penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 192 nasabah. Data akan dikumpulkan melalui survei kepada nasabah KSPPS ini. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS v.17 untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di lembaga keuangan mikro ini, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Sharia financing savings and loan cooperatives are non-bank sharia financial service institutions founded on Islamic sharia principles, engaged in empowering people. The Sharia financing savings and loan cooperative, or better known as KSPPS, is engaged in raising public funds in the form of savings and channeling them back in the form of business financing with a profit-sharing trading system and services. This study aims to investigate the effect of promotion, product quality, service quality, and trust on customer satisfaction at KSPPS Nusa Ummat Sejahtera, Bumiayu Branch. This research uses a quantitative approach method, this type of research is descriptive analysis. This research technique uses probability sampling with simple random sampling method. The sample in this research is 192 customers. Data will be collected through a survey of KSPPS customers. The analytical method used is multiple linear regression with the help of SPSS v.17 to test the effect of the independent variables on the dependent variable, namely customer satisfaction. It is hoped that this research will provide insight into the factors that influence customer satisfaction in this microfinance institution, so that it can provide recommendations for improving customer service and satisfaction.

Keywords: Promotion, Product Quality, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	
A.....	Te
laah Pustaka	10
1.	Ke
puasan Nasabah	10
2.	Pr
omosi	18

3.	K
ualitas Produk.....	24
4.	K
ualitas Pelayanan.....	29
5.	Ke
percayaan.....	34
B.	Pe
rumusan Hipotesis	41
1.	Pe
nelitian terdahulu	41
2.	Pe
rumusan hipotesis	44
3.	Ke
rangka pemikiran	47
BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA	49
A.	M
etode Penelitian	49
1.	Je
nis Penelitian	49
2.	Lo
kasi Penelitian	49
3.	W
aktu Penelitian	49
4.	Po
pulasi dan Sampel	49
5.	Su
mber Data.....	51
6.	Te
knik Pengumpulan Data	51
7.	De
finisi Konsep dan Operasional Variabel	52

B.....	Te
knik Analisis Data	55
1.....	Uj
i Instrumen	55
2.....	A
nalisis Deskriptif	57
3.....	A
nalisis Regresi Berganda.....	59
4.....	Uj
i asumsi klasik	62
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A.....	Ga
mbaran Umum Objek Penelitian.....	65
B.....	A
nalysis Data dan Pembahasan	71
1.....	Uj
i Instrumen	71
2.....	A
nalysis Deskriptif	74
3.....	A
nalysis Regresi Berganda	83
4.....	Uj
i Asumsi Klasik.....	87
C.....	Pe
mbahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Nasabah KSPPS NU Sejahtera 2019 – 2022	3
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel	53
Tabel 3. Responden berdasarkan jenis kelamin	68
Tabel 4. Responden berdasarkan usia	69
Tabel 5. Responden Berdasarkan jenjang pendidikan	70
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 8. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	74
Tabel 9. Jawaban Responden Variabel Promosi	76
Tabel 10. Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	78
Tabel 11. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 12. Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	82
Tabel 13. Hasil Uji Regresi Berganda.....	84
Tabel 14. Hasil Uji F	86
Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 2. Grafik P-P Plot	88
Gambar 3. Scatterplot.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Tabulasi Data Kepuasan Nasabah	110
Lampiran 3. Tabulasi Data Promosi	112
Lampiran 4. Tabulasi Data Kualitas Produk	114
Lampiran 5. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	117
Lampiran 6. Tabulasi Data Kepercayaan	119
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	122
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Promosi.....	123
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	124
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	125
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Kepercayaan	126
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	127
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabelitas Promosi	127
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabelitas Kualitas Produk.....	127
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	128
Lampiran 16. Hasil Uji Realibilitas Kepercayaan.....	128
Lampiran 17. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	129
Lampiran 18. Hasil Uji Analisis Deskriptif Promosi	130
Lampiran 19. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Produk	132
Lampiran 20. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	133

Lampiran 21. Hasil Uji Analisis Deskriptif Kepercayaan	135
Lampiran 22. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	137
Lampiran 23. Hasil Uji F	137
Lampiran 24. Hasil Uji Koefisien Determinasi	137
Lampiran 25. Hasil Uji Normalitas	138
Lampiran 26. Hasil Uji Heteroskedastisitas	139
Lampiran 27. Hasil Uji Multikolinieritas	140
Lampiran 28. Riwayat Hidup Penulis	141