

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI, DAN
LITERASI KEUANGAN TERHADAP PREFERENSI ANGGOTA
MENGUNAKAN PRODUK KSPPS ARTHA MELATI**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

WUNI NENGRATI

NIM : 16142000054

NIRM : 16/X/17.1.3/0459

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya, Wuni Nengrati, NIM: 161420000054, NIRM: 16/X/17.1.3/0459 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun;
2. Tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi dalam referensi sebagai rujukan dalam penulisan karya tulis ini dibuktikan dengan hasil cek plagiasi sebagaimana terlampir.

Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 16 Maret 2021

Penulis,



Wuni Nengrati

NIM: 161420000054

NOTA PEMBIMBING

Jepara, 16 Maret 2021

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UNISNU Jepara
Di Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap skripsi yang ditulis oleh

Nama : **Wuni Nengrati**
NIM : 161420000054
NIRM : 16/X/17.1.3/0459
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Anggota Menggunakan Produk KSPPS Artha Melati**

Kami memandang bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara untuk diujikan dalam Ujian Skripsi/Munaqasyah.

Wassalamu'alaikum wr, wb

Pembimbing 1



Miswan Ansori, S.E., M.BA
NIY : 4 800817 15 187

Pembimbing 2



Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy
NIY : 286051012079



UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' JEPARA

FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

• Prodi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah
Terakreditasi B No.: 6045/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020

• Prodi Perbankan Syariah
Terakreditasi B No 0173/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2017

Alamat : Jalan Taman Siswa (Pekeng) no.: 09 Tahunan Jepara 59427 Telp/Fax.: (0291) 593132/085640019811
http://www.syariah.unisnu.ac.id; email : syariah@unisnu.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : **Wuni Nengrati**
NIM : 161420000054
NIRM : 16X/17.1.3/0459
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 2 November 1996
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Anggota Menggunakan Produk Kspps Artha Melati**

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan dinyatakan **LULUS**, pada tanggal :

JUM'AT, 26 MARET 2021

dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi

Jepara, 26 Maret 2021
Dewan Sidang,

Ketua Sidang


H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 4 830502 16 217



Sekretaris Sidang


Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy.
NIY. 3 170920 99 026

Penguji I


Mayadina Kohmi Musfiroh, S.H.I., M.A.
NIY. 2 560117 89 115

Penguji II


Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.
NIY. 2 690121 13 110

Pembimbing I


H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 2 791201 09 057

Pembimbing II


Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy.
NIY. 2 750521 13 119

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin
1	ا	tidak dilambangkan
2	ب	B
3	ت	T
4	ث	s
5	ج	J
6	ح	h
7	خ	Kh
8	د	D
9	ذ	Z
10	ر	R
11	ز	Z
12	س	S
13	ش	Sy
14	ص	ṣ
15	ض	ḍ

No.	Arab	Latin
16	ط	ṭ
17	ظ	ẓ
18	ع	‘
19	غ	g
20	ف	f
21	ق	q
21	ك	k
22	ل	l
23	م	m
24	ن	n
25	و	w
26	ه	h
27	ء	’
28	ي	y

2. Vokal Pendek

..َ.. = a	بَكَ	Kataba
..ِ.. = i	لَيْسَ	su'ila
..ُ.. = u	يَذُوبُ	yazhabu

3. Vokal Panjang

اَ.. = a	قَالَ	qāla
يَ.. = i	قِيلَ	qīla
وُ.. = u	يَقُولُ	yaqūlu

4. Diftong

يا = ai	كَيْفَ	kaifa
وا = au	لَوْحٌ	ḥaula

Catatan:

Kata sandang [al-] pada bacaan syamsiyyah atau qamariyyah ditulis [al-] secara konsisten supaya selaras dengan teks Arabnya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI, DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP PREFERENSI ANGGOTA MENGGUNAKAN PRODUK KSPPS ARTHA MELATI** “. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak.

Maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assa’adi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
2. Ibu Mayadina R. Musfiroh, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
3. Bapak Miswan Ansori, S.E, M.B.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara serta selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan, bimbingan, saran dan kritik dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan sabar memberikan ilmu pengetahuan, arahan, bimbingan, saran dan kritik dalam penyusunan skripsi, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu Dosen dan Staff pengajar di Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. KSPPS Artha Melati yang telah memberikan ijin penelitian serta membantu mengisi dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Orang tua saya Bapak Ngasimin dan Ibu Umroh terima kasih telah mendoakan saya serta memberi kasih sayang dan semangat. Kakak saya Lis Fa’atun Nikmah yang sudah memberikan semangat.
8. Orang spesial yang telah memotivasi saya agar segera menyelesaikan skripsi ini, Diki Kurniawan. Serta sahabat-sahabat saya tercinta.

9. Teman-teman seperjuangan saya mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara 2016.
10. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut dapat mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini tidak jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, karena ini semua disebabkan adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya, dan kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Jepara, 16 Maret 2021



Wuni Nengrati

MOTTO

**“ Jangan Sibuk Merubah Orang Lain Agar Berperilaku Baik Terhadapmu,
Tapi Rubahlah Sikapmu Agar Orang Lain Baik Terhadapmu “
(Wuni Nengrati, 2021)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, promosi dan literasi keuangan terhadap preferensi anggota menggunakan produk KSPPS Artha Melati. Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat dan tiga variabel bebas, kualitas layanan (X_1), promosi (X_2), dan literasi keuangan (X_3) preferensi anggota menggunakan produk KSPPS Artha Melati (Y). Penelitian ini menggunakan metode nonprobability sampling dengan menggunakan incidental sampling untuk pengambilan pengambilan sampel. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang telah dibagikan kepada anggota KSPPS Artha Melati yang berjumlah 95 responden. Pendekatan yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data tersebut diolah menggunakan *software SPSS.20*. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t (parsial) menunjukkan variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap preferensi anggota menggunakan produk KSPPS Artha Melati, variabel promosi berpengaruh terhadap preferensi anggota menggunakan produk KSPPS Artha Melati, dan variabel literasi tidak berpengaruh terhadap preferensi anggota menggunakan produk KSPPS Artha Melati. Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan, promosi, dan literasi keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi anggota menggunakan produk KSPPS Artha Melati.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Promosi, Literasi Keuangan, Preferensi, Produk, Perbankan Syariah

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality, promotion and financial literacy on members' preference in using KSPPS Artha Melati products. This study uses one dependent variable and three independent variables, service quality (X_1), promotion (X_2), and financial literacy (X_3) the preference of members using KSPPS Artha Melati (Y) products. This research uses nonprobability sampling method using incidental sampling for sampling. The data that have been used were primary data. Primary data was obtained based on respondents' answers to questionnaires that were distributed to members of the KSPPS Artha Melati, for the total 95 respondents. The approach that have been used was a quantitative. The data was processed using SPSS.20 software. The analysis that have been used was multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the results of the t test (partial) show that the variable quality of service has no effect on the preference of members using KSPPS Artha Melati products, promotional variables affect members preference in using KSPPS Artha Melati products, and literacy variables have no effect on members preference in using KSPPS products. Artha Melati. The F test results indicate that simultaneously service quality, promotion, and financial literacy have a significant effect on members preference in using KSPPS Artha Melati products.

Keywords: Service Quality, Promotion, Financial Literacy, Preference, Products, Islamic Banking

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II: LANDASAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	10
2. Promosi (<i>Promotion</i>)	13
3. Literasi Keuangan	15
4. Preferensi atau Minat	18
B. Kajian Pustaka	20
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Rumusan Hipotesis	26
BAB III: METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	30

D. Variabel Penelitian.....	32
E. Definisi Operasional.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Uji Keabsahan Data.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	40
I. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
BAB IV: DISKRIPSI DAN ANALISIS DATA	50
A. Diskripsi Data.....	50
B. Analisis Diskriptif Variabel.....	55
C. Analisis Data.....	65
D. Pembahasan.....	80
BAB V: PENUTUP	88
PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
A. BUKU.....	90
B. JURNAL/PENELITIAN ILMIAH.....	92
C. WEBSITE.....	93
LAMPIRAN	
LAMPIRAN I: ANGKET	
LAMPIRAN II: DATA SKOR HASIL KUESIONER	
LAMPIRAN III: HASIL UJI SPSS 20.0	
LAMPIRAN IV: FOTO SUMBER DATA	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Data Keanggotaan KSPPS Artha Melati	5
TABEL 2.1 Penelitian Sebelumnya	20
TABEL 3.1 Definisi Operasional Penelitian.....	33
TABEL 3.2 Skala Pengukuran (Jawaban dan Skor Pertanyaan)	41
TABEL 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	50
TABEL 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
TABEL 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
TABEL 4.4 Jumlah Responden Yang Lama Menjadi Nasabah.....	52
TABEL 4.5 Sampel Responden	53
TABEL 4.6 Hasil Dari Jawaban Kuesioner Responden Variabel Kualitas Layanan	56
TABEL 4.7 Hasil Kuesioner Responden Variabel Promosi	58
TABEL 4.8 Hasil Kuesioner Responden Variabel Literasi Keuangan	60
TABEL 4.9 Hasil Kuesioner Responden Variable Preferensi Anggota Menggunakan Produk KSPPS Artha Melati	63
TABEL 4.10 Hasil Uji Validitas	66
TABEL 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	67
TABEL 4.12 Hasil Analisis Deskriptif	68
TABEL 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	69
TABEL 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	71
TABEL 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
TABEL 4.16 Hasil Regresi Linear Berganda	74
TABEL 4.17 Koefisien Determinasi.....	76
TABEL 4.18 Hasil Uji T	77
TABEL 4.19 Hasil Uji F.....	79

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Berfikir	25
GAMBAR 3.1 Struktur Organisasi	49
GAMBAR 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot	70
GAMBAR 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot.....	73