

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
SIMPANAN *MUDHARABAH* DI KSPPS ARTHA MELATI JEPARA**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Penelitian dan Penulisan Skripsi

Oleh:

INDANA NAILUL ZULFA

NIM : 191420000379

NIRM : 19/X/17.1.3/0089

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU) JEPARA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN PROPOSAL SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Indana Nailul Zulfa NIM : 191420000379, NIRM : 19/X/17.1.3/0089, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
2. Tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan karya tulis ini.

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

Jepara, 03 Februari 2023

Penulis,



Indana nailul zulfa

191420000379

NOTA PEMBIMBING SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UNISNU Jepara

Di Tempat

Assalamualaikum wr,wb

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

Nama : Indana nailul zulfa
NIM : 191420000379
NIRM : 19/X/17.1.3/0089
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 03 November 1999
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kualitas Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan *Mudharabah* Di KSPPS Artha Melati**

Kami memandang bahwa proposal Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara untuk diujikan dalam Uji Skripsi/*Munaqasyah*.

Wassalamualaikum wr,wb

Jepara 03 Februari 2023

Pembimbing I



Cahyaning Budi Utami, S.Pd, M.A.

NIY. 4 940323 21 281

Pembimbing II



Zahrotun Nafisah, Lc., M.H.I

NIY. 4 861122 15 170



UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' JEPARA
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

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

• Prodi Perbankan Syariah
Terakreditasi B No:13867/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/XII/2021

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 : Indana Nailul Zulfa
NIM : 191420000379
NIRM : 19/X/17.1.3/0089
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 03 November 1999
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH DI KSPPS ARTHA MELATI JEPARA

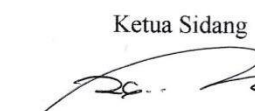
Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan dinyatakan **LULUS**, pada tanggal :

Senin, 27 Februari 2023

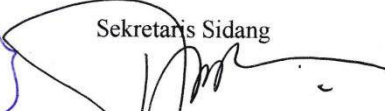
dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi Perbankan Syariah

Jepara, 27 Februari 2023
Dewan Sidang,

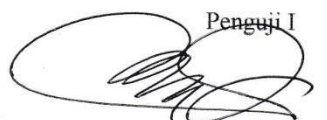
Ketua Sidang


H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 4 800817 15 187

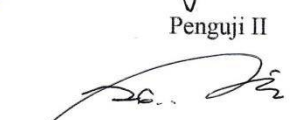
Sekretaris Sidang


Dr. Imron Choeri, S.H.I., M.H.
NIY. 3 770920 99 026

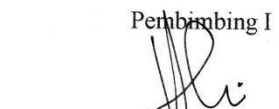
Penguji I


Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.
NIY. 2 730306 14 153

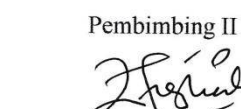
Penguji II


H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 4 800817 15 187

Pembimbing I


Cahyaning Budi Utami, S.Pd., M.A.
NIY. 4 940323 21 281

Pembimbing II


Zahrotun Nafisah, Lc., M.H.I.
NIY. 4 861122 15 170

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah, serta KaruniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kualitas Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan *Mudharabah* di KSPPS Artha Melati”** dengan tepat waktu tanpa ada halangan yang berarti. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sa’dullah Assaidi, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
2. Mayadina Rohmi Musfiroh., S.H.I., MA selaku Dekan Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
3. H. Miswan Ansori, S.E., MBA selaku Ka.Prodi Perbankan syari’ah Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara
4. Cahyaning Budi Utami, Spd., M.A selaku Dosen Pembimbing 1 dan Zahrotun Nafisah, Lc., M.H.I selaku pembimbing 2 yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat, dan waktunya dalam melaksanakan penelitian ini.
5. Agung cahyono A.md Selaku Manager yang telah mengizinkan dan memberi arahan kepada penulis untuk melakukan penelitian di KSPPS Artha Melati.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah khususnya dan Bapak serta Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Syari’ah Dan Hukum pada umumnya yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis.
7. Bapak Ibu Dosen penguji yang telah memberikan masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penelitian ini.
8. Keluarga semua Ibu dan Bapak yang selalu menyemangati dan mendoakan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan serta tugas akhir dengan baik dan lancar.

9. Teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2019
10. Dan semua pihak yang telah membantu sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga laporan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi masyarakat.

Jepara, 03 Februari 2023

Penulis,

Indana nailul zulfa

191420000379

MOTTO

“Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun ke dalam pemikiran bahwa mereka tidak dapat gagal”. -Bill Gates

ABSTRAK

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN *MUDHARABAH* DI KSPPS ARTHA MELATI**

Penulis : Indana nailul zulfa

NIM : 191420000379

Prodi : Perbankan Syari'ah

Pembimbing I : Cahyaning Budi Utami, Spd.

Pembimbing II : Zahrotun Nafisah, Lc., M.H.I.

Penguji I : Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H

Penguji II : H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.

Tanggal Ujian : 27 Februari 2023

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kepuasan anggota, salah satunya kepuasan anggota simpanan *mudharabah* pada KSPPS Artha Melati. Kepuasan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas bagi hasil terhadap kepuasan anggota simpanan *mudharabah* pada KSPPS Artha Melati. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala *Likert*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 anggota simpanan *mudharabah*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Uji Hipotesis menggunakan Teknik Regresi Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan, secara individu (parsial) variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, dan secara bersama-sama (simultan) variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota simpanan *mudharabah* pada KSPPS Artha Melati. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas bagi hasil terhadap kepuasan anggota 59,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Pihak KSPPS Artha Melati perlu mempertahankan dan meningkatkan indikator dari masing-masing variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas bagi hasil karena memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan kepada anggota agar anggota selalu merasa puas saat mengambil produk yang dibutuhkan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kualitas Bagi Hasil, Kepuasan Anggota*

ABSTRACT

This research is motivated by member satisfaction, one of which is the satisfaction of mudharabah savings members at KSPPS Artha Melati. Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the perceived performance or results with expectations.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product quality and profit sharing quality on the satisfaction of members of mudharabah deposits at KSPPS Artha Melati. The data used in this study are primary data obtained from questionnaires distributed to respondents. The questionnaire used was a closed questionnaire with a Likert scale. The sample in this study amounted to 87 members of mudharabah deposits. Data analysis techniques used in this study are validity and reliability tests, classic assumption tests and hypothesis testing. Hypothesis Test using Multiple Regression Techniques.

The results showed that individually (partially) the variables of service quality, product quality and profit-sharing quality had a significant effect on member satisfaction, and simultaneously (simultaneously) the variables of service quality, product quality and profit-sharing quality had a significant effect on member satisfaction of mudharabah savings at KSPPS Artha Melati. The effect of service quality, product quality and profit sharing quality on member satisfaction is 59.6%, while the remaining 41.4% is influenced by variables not included in this study. KSPPS Artha Melati parties need to maintain and improve the indicators of each variable of service quality, product quality and profit sharing quality because they have a positive and significant influence on member satisfaction. This can be done by improving service to members so that members are always satisfied when taking the product they need

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Profit Sharing Quality, Member Satisfaction*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN PROPOSAL SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Deskripsi Teori	13
1. Kualitas Pelayanan	13
2. Kualitas Produk	15
3. Bagi Hasil	23
4. Kepuasan Anggota	27
5. Simpanan Mudharabah	35
B. Kajian Pustaka	36
C. Rumusan Hipotesis	42
D. Kerangka Berfikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	46

B.	Tempat dan Waktu Penelitian	46
C.	Populasi/Sampel Penelitian	46
D.	Variabel dan Indikator penelitian	48
E.	Pengumpulan data penelitian.....	52
F.	Teknik analisis data.....	53
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA		59
A.	Deskripsi Data	59
1.	Deskripsi Responden	59
2.	Deskripsi Variabel	61
B.	Analisis Data	65
1.	Uji Validitas dan Reabilitas	65
2.	Uji Asumsi Klasik.....	69
3.	Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.	Analisis regresi Uji Hipotesis	76
5.	Koefisien Determinasi	79
C.	Pembahasan	80
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota	80
2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota.....	81
3.	Pengaruh Kualitas Bagi Hasil terhadap Kepuasan Anggota.....	83
4.	Pengaruh simultan.....	84
BAB V PENUTUP.....		86
A.	Kesimpulan.....	86
B.	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN I KUISIONER.....		92
LAMPIRAN II : HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS		111
LAMPIRAN III : HASIL UJI ASUMSI KELASIK		114
LAMPIRAN IV: TABEL (R), (F) DAN (T).....		116

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Tabungan Mudharabah	7
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Skala Likert	53
Tabel 3. 2 Skala Kemantapan Alpha.....	54
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Usia	60
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Bagi Hasil.....	63
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Anggota.....	65
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel	66
Tabel 4. 8 Cronbach Alpha Kualitas Pelayanan (X1).....	67
Tabel 4. 9 Cronbach Alpha Kualitas Produk (X2).....	67
Tabel 4. 10 Cronbach Alpha Kualitas Bagi Hasil (X3)	68
Tabel 4. 11 Cronbach Alpha Kepuasan Anggota (Y)	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.14 Uji Multikoloieritas.....	70
Tabel 4.15 Uji Glejser	73
Tabel 4.16 Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4. 20 Hasil Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedastitas.....	72
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan Uji F	79

DAFTAR LAMPIRAN

Table 1 Lampiran Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	96
Table 2 Lampiran Kuesioner Variabel Kualitas Produk	101
Table 3 Lampiran Kuesioner Variabel Kualitas Bagi Hasil.....	103
Table 4 Lampiran Kuesioner Variabel Kepuasan Anggota	106
Table 5 Lampiran Data Tabulasi Kuesioner Anggota.....	109
Table 6 Lampiran Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan..	111
Table 7 Lampiran Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Produk.....	112
Table 8 Lampiran Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kualitas Bagi Hasil .	112
Table 9 Lampiran Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan Anggota..	113
Table 10 Lampiran Tabel R	116
Table 11 Lampiran Tabel t.....	117
Table 12 LamSpiran Tabel F	118