

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT  
SANTRI MENJADI NASABAH DI KOPERASI JASA  
KEUANGAN SYARIAH BMT ARJUNA  
(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Ngalah Asrama I Purwosari  
Pasuruan )**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
AZIZAH  
NIM: 201786290031**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT  
SANTRI MENJADI NASABAH DI KOPERASI JASA  
KEUANGAN SYARIAH BMT ARJUNA  
(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Ngalah Asrama I Purwosari  
Pasuruan )**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Universitas yudharta pasuruan

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)



**OLEH:**

**AZIZAH**

**NIM: 201786290031**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh :

Nama : Azizah  
NIM : 2016866290031  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Santri Menjadi Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Bmt Arjuna ( Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Ngalah Asrama I Purosari Pasuruan )

ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pasuruan, 29 Juli 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Agama Islam



Dr. Sukamto, S. Ag., MEI  
NIP. Y 0860905053

Menyetujui,  
Pembimbing

Ifdlolul Maghfur, SEI., M.Ag  
NIP. Y 0860805059

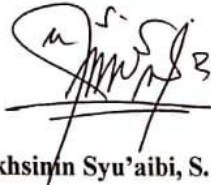
**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi oleh Azizah ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 29 Juli 2021

Pasuruan, 29 Juli 2021  
Dewan Penguji,



(Moh. Fahmul Iltiham, SHI, MH), Penguji I



(Moh. Mukhsin Syu'aibi, S. ESY, M.EI), Penguji II



(Ifdlolul Maghfur, SEI., M.Ag), Penguji III

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Yudharta Pasuruan



Dr. Ahmad Ma'ruf, S.PdL., M. PdI  
NIP. Y 0860805073

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah



Dr. Sukanto, S.Ag., MEI  
NIP. Y 0860905069

## **MOTTO**

*Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung  
Buat jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak.*

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan sangat spesial untuk kedua orang tua saya yang teramat sangat selalu memperjuangkan dan memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya. Skripsi ini sebagai tanda bahwa perjuangan orangtua saya tidak sia-sia*

**Pasuruan, Jawa Timur**

**15 Juni 2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

*Bismillahirrohmanirrohim*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya ;

Nama : Azizah  
NIM : 201786290031  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Santri  
Menjadi Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Bmt  
Arjuna ( Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Ngalah  
Asrama I Purosari Pasuruan )  
Alamat : Jati sari, sukorejo pasuruan

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa;

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga-lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi (jiplakan) atas karya orang lain.
- 3) Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, Saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Pasuruan, 29 Juli 2021  
yang menyatakan,

  
Azizah

## ABSTRAK

*Azizah. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Santri Menjadi Nasabah Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Bmt Arjuna. (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Ngalah Asrama I Purwosari Pasuruan )* Skripsi.Ekonomi Syariah,, fakultas Agama islam, universitas Yudharta pasuruan. Pembimbing: Ifdholul Maghfur, SEI, M.Ag.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah

Penelitian ini bertujuan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat santri menjadi nasabah di koperasi jasa keuangan syariah bmt arjuna (studi kasus pada santri pondok pesantren ngalah asrama i purwosari pasuruan) penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 66 responden yang diambil dari santriwati yang menjadi nasabah.

Teknik pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Secara acak dan tidak terstruktur. Berdasarkan oleh data penelitian didapatkan hasil untuk setiap variabel secara parsal dengan tingkat signifikasikan yang lebih kecil dari 5% dimana Kualitas Pelayanan (X) dengan tingkat signifikasi sebesar sebesar  $0,887 < 0,005$  Maka telah memenuhi syarat untuk menjadi variabel pendukung terhadap minat nasabah. Selanjutnya dengan menggunakan uji f didapatkan hasil bahwa semua variabel keseluruhannya variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dapat dijelaskan variabel Minat Nasabah (Y) sebesar 01,3 %, sisanya 98,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## ABSTRACT

**Azizah. 2021. *The Influence of Service Quality on Students' Interest in Becoming Customers at the Sharia Financial Services Cooperative Bmt Arjuna (Case Study on Students at the Ngalah Islamic Boarding School Dormitory I Purwosari Pasuruan)*** Thesis. Sharia Economics , Facultas Of Islamic Religion. Yudharta Pasuruan University. Advisor : Ifdholul Maghfur, SEI, M.Ag.

**Keywords** : Service Quality, Customer Interest

This study aims to influence service quality on the interest of students to become customers in the Islamic financial services cooperative BMT Arjuna (a case study on students at the Islamic boarding school Ngalah Dormitory I Purwosari Pasuruan). This research is a quantitative study. The sample in this study was 66 respondents taken from female students who became customers.

Data collection techniques in the field using questionnaires and interviews. Randomly and unstructured. Based on the research data, the results obtained for each variable partially with a significance level smaller than 5% where Service Quality (X) with a significance level of  $0.887 < 0.005$  Then it has fulfilled the requirements to be a supporting variable for customer interest. Furthermore, by using the f test, it is found that all variables are dependent variables, namely Service Quality (X) can be explained by the Customer Interest variable (Y) of 01.3%, the remaining 98.7% is influenced by other variables not examined in this study.



## تجريدي

عزيزة، عزيزة. 2021 . تأثير جودة الخدمة على اهتمام الطلاب بأن يصبحوا عملاء في تعاونية الخدمات المالية الشرعية). **Bmt Arjuna** دراسة حالة عن سانتري بوندوك بيسانطرين نغلاه أكرمة الأول بوروساري باسوران) أطروحة إيكونومي ساريا، كلية الدين الإسلامي، جامعة يودهارتا باسوران.  
المستشارون: إيد هول ماغفور ، **M.Ag. ،SEI**

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، اهتمامات العملاء

يهدف هذا البحث إلى التأثير على جودة الخدمة لمصلحة الطلاب ليصبحوا عملاء في تعاونية الخدمات المالية الشرعية) **BMT arjuna** دراسة حالة عن طلاب المدارس الداخلية **ngalah dormitory i purwosari pasuruan** هذا البحث هو بحث كمي. عينات في هذه الدراسة ما يصل إلى 66 المجيبين مأخوذة من الطلاب الذين أصبحوا عملاء.  
تقنيات جمع البيانات في الميدان باستخدام الاستبيانات والمقابلات. بشكل عشوائي وغير منظم. استنادا إلى بيانات البحث التي تم الحصول عليها نتائج لكل تحليل متغير مع معدل تسجيل أقل من 5% حيث جودة الخدمة (**X**) مع معدل تسجيل  $0.887 > 0.005$  ثم أنها مؤهلة لتكون متغير داعمة لمصلحة العملاء. وعلاوة على ذلك، باستخدام اختبار و حصلت على النتائج التي يمكن تفسير جميع المتغيرات المتغيرات عموما المتغيرات التابعة وهي جودة الخدمة (**X**) متغير الفائدة على العملاء (**Y**) من 01.3%، و 98.7% المتبقية تتأثر المتغيرات الأخرى التي لم تدرس في هذه الدراسة.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim,*

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan, bimbingan, dan motivasi dari dosen pembimbing, rekan mahasiswa dan berbagai pihak. Oleh karena itu, disampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Kh. M Soleh Bahruddin Selaku Pengasuh Darut Taqwa Dan Pembina Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Kedua Orangtua Ayah H. Jaman dan Ibunda Alfiah yang telah mendukung dan memberikan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.
3. Terimakasih atas doa dan dukungannya buat kakak ku yang tersayang, kakak Juliaten dan Lutfiah yang sangat mendukung sampai skripsi ini terselesaikan.
4. Dr. H. Kholid Murtadlo, S.E., M.E., selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Dr. Asrul Anan S.Pd.I., M.Pd.I., selaku Wakil Rektor I Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Dr. Hambali S.Pd.I., M.Si., selaku Wakil Rektor II Universitas Yudharta Pasuruan.
7. Dr. Khoirul Huda, S.H., M. Hum., selaku Wakil Rektor III Universitas Yudharta Pasuruan.
8. Dr. Ahmad Ma'ruf, S. PdI, M. PdI, selaku Dekan Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Yudharta Pasuruan.
9. Dr. Sukanto S.Ag., ME., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah yang banyak membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini.
10. Ifdholul Maghfur, SEI, M.Ag selaku dosen Universitas Yudharta Pasuruan dan sebagai pembimbing skripsi yang banyak membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini.

11. Bagian Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan serta seluruh staf dan dosen pengajar Program Studi Ekonomi Syari'ah yang senantiasa memberikan ilmu serta dukungan kepada penulis.
12. Seluruh teman-teman Program Studi Ekonomi Syari'ah 2017 yang namanya tidak dapat dituliskan satu per satu serta semua pihak terkait yang telah membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini.
13. Keluarga kamar teruntuk seluruh anggota kamar I.04 terimakasih selalu memberikan semangat serta mendukung sampai selesainya ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Tidak dapat dipungkiri, skripsi ini jauh dari kata sempurna. Namun demikian, dengan segala kekurangan yang ada, karya ilmiah ini setidaknya diharapkan dapat memberikan wawasan kepada penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Mudah-mudahan karya ilmiah yang sederhana ini bisa bermanfaat dan menjadi salah satu amal shaleh dalam mencari keridhaan-Nya. Semoga Allah SWT selalu memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Selanjutnya, hanya kepada Allah-lah penulis berserah diri dan memohon pertolongan.

Pasuruan, 05 Juli 2021

Azizah

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>COVER</b> .....	Error! Bookmark not defined.i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
تجريدي.....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Istilah.....	Error! Bookmark not defined.
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Asumsi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.

A. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengertian Minat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Pengertian Koprasi Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Macam-Macam Koperasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Produk Koperasi Syariah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Definisi Konseptual dan Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Sumber Data dan Jenis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Intrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum KJKS BMT Arjuna .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Sejarah KJKS BMT Arjuna.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Gambaran Umum Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hasil Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

B. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**  
**DAFTAR PUSTAKA** .....Error! Bookmark not defined.  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN** .....Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Operasional Variabel
2. Tabel 3.2 Skala Likert Dan Bobot Nilai Variabel Responden
3. Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia
4. Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Uang Saku
5. Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan
6. Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan
7. Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan
8. Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan
9. Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualiatas Pelayanan
10. Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualiatas Pelayanan
11. Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Minat Nasabah
12. Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Pada Minat Nasabah
13. Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Pada Minat Nasabah
14. Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Pada Minat Nasabah
15. Tabel 4.13 Analisis Validitas Dan Realibitas Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Arjuna Purwosari Pasuruan
16. Tabel 4.14 Valiabel Minat Nasabah
17. Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji Normalitas
18. Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas
19. Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas

20. Tabel 4.18 Hasil Uji Koefesien Deterniminasi

21. Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis

22. Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
2. Gambar 4.2 Struktur Organisasi Koparasi Jasa Keuangan Syariah Bmt  
Arjuna
3. Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastitas

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran : Kuesioner Penelitian
2. Lampiran : Data Penelitian
3. Lampiran : Staff Anggota Dari Bmt Arjuna
4. Lampiran : Pengambilan Data Kuesioner
5. Lampiran : Bimbingan Skripsi

