

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN KOPERASI  
SYARIAH TERHADAP MINAT MENABUNG PADA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH PERMATA BAROKAH JAYA  
PANDAAN PASURUAN**

**SKRIPSI**



Disusun oleh:

Siti Badriyatul Fitriyah (201786290025)

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

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN KOPERASI  
SYARIAH TERHADAP MINAT MENABUNG PADA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH PERMATA BAROKAH JAYA  
PANDAAN PASURUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Universitas Yudharta Pasuruan

Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S -1

Program Studi Ekonomi Syariah



**Oleh:**

**SITI BADRIYATUL FITRIYAH**

**NIM: 201786290025**

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

**JULI 2021**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

Skripsi Oleh:

NAMA : Siti badriyatul fitriyah  
NIM : 201786290025  
JUDUL : Pengaruh kualitas produk dan pelayanan koperasi syariah terhadap minat menabung pada koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan pasuruan

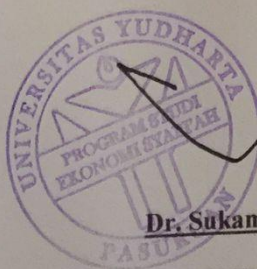
Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji :

Pasuruan, 05 Juli 2021

Mengetahui,

Kaprodi Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing,



Dr. Sukamto, M.E.I

NIP.Y 0860905063

Abdillah Mundir, SE., MM

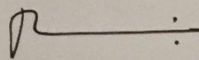
NIP.Y 0860902082

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

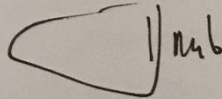
Skripsi oleh Siti Badriyatul Fitriyah ini telah dipertahankan di depan Dewan  
Penguji pada tanggal 05 Juli 2020.

Pasuruan, 05 Juli 2020

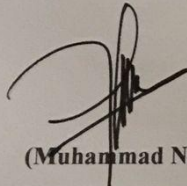
Mengesahkan,



**(Abdillah Mundir, SE, MM), Penguji I**  
**NIP. Y 0860902082**




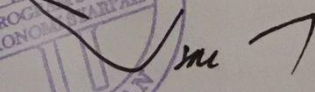
**(Aslikhah, S.E., MEI), Penguji II**  
**NIP. Y 08611090090**



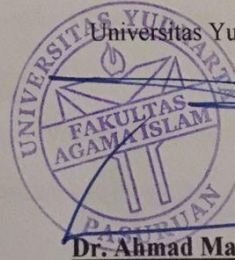
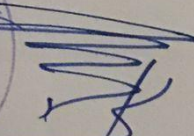
**(Muhammad Nizar, S.E., MEI), Penguji III**  
**NIP. Y 0861109092**

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah

  
  
**Dr. Sukamto, S. Ag., MEI**  
**NIP. Y 0860805073**

Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Yudharta Pasuruan

  
  
**Dr. Ahmad Ma'ruf S.PdI, M.PdI**  
**NIP. Y 0860905063**

## **MOTTO**

**Allah Tidak Membebani Seseorang itu Melainkan Sesuai dengan  
Kesanggupannya..**

**-Surat Al Baqarah ayat 286-**

## **PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. KH. M. Soleh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa dan Pembina Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Suami Hafifudin, S.A.B saya yang telah menemani, memberi semangat dan mendoakan terhadap jalannya penulisan skripsi ini.
3. Kedua Orangtua Ayah H. Abd. Rokhim dan Ibunda HJ. Siti Romla yang telah mendukung dan memberikan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.
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. Ahmad Ma'ruf, S. PdI, M. PdI, selaku Dekan Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Yudharta Pasuruan.
9. Sukanto S.Ag., ME., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah yang banyak membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini.

10. Abdillah Mundir, SE. MM 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.

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Badriyatul Fitriyah

NIM : 201786290025

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk dan pelayanan koperasi syariah terhadap minat menabung pada koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan pasuruan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran saya sendiri. Apabila dalam kemudian hari terdapat penuntutan dalam pihak lain bukan menjadi tanggungjawab dosen pembimbing maupun pihak Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan, tetapi tanggung jawab penulis sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Pasuruan, 05 Juli 2021

Penulis



*Siti Badriyatul Fitriyah*  
Siti Badriyatul Fitriyah



## ABSTRAK

**SITI BADRIYATUL FITRIYAH: 201786290025, Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Koperasi Syariah terhadap Minat Menabung Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Permata Barokah Jaya Cab. Pandaan. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan, Dosen Pembimbing Abdillah Mundir, SE. MM.**

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Minat Nasabah Menabung.**

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh persaingan dalam dunia perbankan yang semakin ketat dalam kondisi seperti ini para pelaku pasar harus bekerja keras demi meningkatkan atau mempertahankan daya saing perbankan, dalam upaya mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi baik internal maupun eksternal KSPSP Syariah Permata Barokah Cabang Pandaan senantiasa memberikan kontribusi yang optimal terhadap peningkatan manfaat produk yang ditawarkan secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanan sumber daya yang dimiliki dimaksudkan agar KSPSP Syariah Permata Barokah Cabang Pandaan memiliki daya saing yang kuat, karena tanpa nasabah maka bank tidak akan memiliki aktivitas apapun.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah menabung pada KSPSP Syariah Permata Barokah Cabang Pandaan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat nasabah menabung pada KSPSP Syariah Permata Barokah Cabang Pandaan, untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung di KSPSP Syariah Permata Barokah Cabang Pandaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, teknik pengumpulan datanya melalui wawancara yang di tujukan pada nasabah dan karyawan KSPSP Syariah Permata Barokah Cabang Pandaan dengan jumlah responden 5 orang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yaitu berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak-pihak yang terkait. Metode yang digunakan adalah metode analisis. hal ini dibuktikan di KSPSP syariah Permata Barokah Jaya Pandaan lebih besar nasabah menggunakan produk pinjaman dari pada produk tabungan, karena kebanyakan disana nasabah mencari jalan keluar untuk memiliki sesuatu asset. Dengan kualitas produk suatu koperasi yang memnuhi atau melebihi harapan nasabah akan berakibat pada diterimanya produk tersebut oleh nasabah dan akan memudahkan nasabah didalam pengambilan keputusan.

## ABSTRACT

*SITI BADRIYATUL FITRIYAH: 201786290025, The Effect of Product and Service Quality on Customer Interest in Savings at Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Permata Barokah Jaya Cab. Pandaan. Thesis. Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, University of Yudharta Pasuruan, Advisory Lecturer Abdillah Mundir, SE. MM.*

**Keywords:** *Keywords: Product Quality, Service Quality, And Customer Interest in Savings.*

*The research in this thesis is motivated by the increasingly fierce competition in the banking world in conditions like this, market players must work hard to improve or maintain banking competitiveness, in an effort to anticipate changes that occur both internally and externally KSPSP Syariah Permata Barokah Pandaan Branch always providing an optimal contribution to increasing the benefits of products offered in a sustainable manner and improving the quality of service resources owned is intended so that KSPSP Syariah Permata Barokah Pandaan Branch has strong competitiveness, because without customers, the bank will not have any activities.*

*This study aims to determine the effect of product quality on customer interest in saving at KSPSP Syariah Permata Barokah Pandaan Branch, to determine the effect of product quality on customer interest in saving at KSPSP Syariah Permata Barokah Pandaan Branch, to determine product quality and service quality on customer interest in saving at KSPSP Syariah Pandaan Branch Barokah Gems.*

*The method used in this study is a qualitative method, the data collection technique is through interviews aimed at customers and employees of KSPSP Syariah Permata Barokah Pandaan Branch with 5 respondents. Sources of data used in this research are primary and secondary data in the form of interviews, observations, and documentation with related parties. The method used is the analytical method. This is evidenced by the Permata Barokah Jaya Pandaan sharia KSPSP that more customers use loan products than savings products, because most of the customers there are looking for a way out to own an asset. With the product quality of a cooperative that meets or exceeds customer expectations, it will result in the acceptance of the product by the customer and will facilitate the customer in making decisions.*

## نبذة مختصرة

*SITI BADRIYATUL FITRIYAH:* ٢٠١٧٨٦٢٩٠٠٢٥ ، تأثير جودة المنتج والخدمة على اهتمام العملاء

. أطروحة. برنامج دراسة الاقتصاد *KSPP Syariah Permata Barokah Pandaan Branch* بالمخدرات في الشرعي ، كلية الدين الإسلامي ، جامعة يودارتا باسوروان ، المحاضر الاستشاري عبد الله مندير ، سراج الدين. مم.

الكلمات الرئيسية: الكلمات الرئيسية: جودة المنتج ، وجودة الخدمة ، واهتمام العميل بالادخار.

البحث في هذه الأطروحة مدفوع بالمنافسة الشرسة المتزايدة في عالم البنوك في ظروف مثل هذه ، يجب على اللاعبين في السوق العمل بجد لتحسين أو الحفاظ على القدرة التنافسية المصرفية ، في محاولة لتوقع التغييرات التي يقدم الفرع دائمًا مساهمة مثلى لزيادة *KSPP Syariah Permata Barokah Pandaan* تحدث داخليًا وخارجيًا *KSPP Syariah* فوائد المنتجات المقدمة بطريقة مستدامة وتحسين جودة موارد الخدمة المملوكة بحيث يتمتع فرع بقدرة تنافسية قوية ، لأنه بدون عملاء ، لن يكون للبنك أي أنشطة *Permata Barokah Pandaan*

*KSPP Syariah Syariah* تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة المنتج على اهتمام العملاء بالادخار في *KSPP* ، لتحديد تأثير جودة المنتج على مصلحة العملاء في الادخار في *Barokah Pandaan Branch* ، لتحديد جودة المنتج وجودة الخدمة على اهتمام العملاء *Syariah Permata Barokah Pandaan Branch* بالادخار في فرع كي اس بي بي في الشريعة بندان جواهر باروكة.

الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي طريقة نوعية ، وتقنية جمع البيانات من خلال المقابلات التي تستهدف عملاء مع 5 مشاركين مصادر البيانات *KSPP Syariah Permata Barokah Pandaan Branch* وموظفي المستخدمة في هذا البحث هي بيانات أولية وثانوية في شكل مقابلات وملاحظات وتوثيق مع الأطراف ذات العلاقة. الطريقة المستخدمة هي الطريقة التحليلية.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Proposal skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas produk dan pelayanan koperasi syariah terhadap minat menabung pada koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah permata barokah jaya pandaan”. Shalawat serta salam tidak lupa penulis sampaikan pada baginda Nabi besar Muhammad SAW semoga kita termasuk orang yang mendapat syafaatnya di hari akhir kelak. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menemukan kesulitan dan halangan yang menghambat jalannya penulisan proposal ini. Tetapi berkat ridha Allah SWT dan dukungan dari semua pihak, skripsi ini dapat penulis selesaikan. Maka dengan ini sangat besar rasa terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. KH. M. Soleh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa dan Pembina Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Suami Hafifudin, S.A.B saya yang telah menemani, memberi semangat dan mendoakan terhadap jalannya penulisan skripsi ini.
3. Kedua Orangtua Ayah H. Abd. Rokhim dan Ibunda HJ. Siti Romla yang telah mendukung dan memberikan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.
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. Ahmad Ma'ruf, S. PdI, M. PdI, selaku Dekan Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Yudharta Pasuruan.
9. Sukanto S.Ag., ME., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah yang banyak membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini.
10. Abdillah Mundir, SE. MM 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.

Tidak dapat dipungkiri, skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu diperlukan adanya kritikan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. 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.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pasuruan, 05 Juli 2021

Penulis

**Siti Badriyatul Fitriyah**

**NIM: 201786290025**

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	i
SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
نبذة مختصرة.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Fokus Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KAJIAN TEORI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Theoretical Framework (Kerangka Teoritis) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Kehadiran Peneliti.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Lokasi Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>D. Data dan Sumber Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>F. Analisis Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>H. Tahapan Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Gambaran Umum KSPPS Permata Barokah cabang Pandaan.....</b>	<b>Error!</b> Bookmark not defined.
<b>B. Deskripsi Informan Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Hasil Analisis.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Minat Menabung di KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH PERMATA BAROKAH JAYA CAB. PANDAAN Permata Barokah Cab. Pandaan.....</b>	<b>Error!</b> Bookmark not defined.
<b>B. Faktor Pelayanan dan Keunggulan Produk yang berpengaruh terhadap minat menabung nasabah di KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH PERMATA BAROKAH JAYA CAB. PANDAAN Permata Barokah Cab. Pandaan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3.1 Struktur Kepengurusan.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

Dokumentasi.....	70
------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi.....	70
Lembar Bimbingan Skripsi.....	71
Permohonan Ujian Skripsi.....	72
Data Responden .....	74
Pernyataan.....	76
Curriculum Vitae .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

