

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PRODUK, PROMOSI, TERHADAP KEPUASAN
BERDAMPAK KEPADA LOYALITAS ANGGOTA
KSPPS NUS CABANG CILIMUS**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi (M.E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah



Disusun Oleh:
DENI HARYANTO
NIM : 21086050023

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, PROMOSI,
TERHADAP KEPUASAN BERDAMPAK KEPADA LOYALITAS
ANGGOTA KSPPS NUS CABANG CILIMUS**

Disusun oleh:
DENI HARYANTO
NIM : 21086050023

Telah disetujui pada tanggal Desember 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si
NIP. 19730806199903 2 003


Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deni Haryanto
NIM : 21086050023
Jenjang Program : Magister
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa Tesis ini secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati disertai kesiapan untuk bertanggung jawab atas segala resiko yang mungkin diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Desember 2023

Yang menyatakan



Deni Haryanto

NIM 21086050023

Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (Enam) Lembar

Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara **Deni Haryanto** yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, PROMOSI, TERHADAP KEPUASAN BERDAMPAK KEPADA LOYALITAS ANGGOTA KSPPS NUS CABANG CILIMUS”**.

Telah dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Cirebon, Desember 2023
Pembimbing I



Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Dr. Wartoyo, MSi

Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (Enam) Lembar
Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Deni Haryanto yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, PROMOSI, TERHADAP KEPUASAN BERDAMPAK KEPADA LOYALITAS ANGGOTA KSPPS NUS CABANG CILIMUS”**.

Telah dapat diujikan.

Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Cirebon, Desember 2023
Pembimbing II



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

ABSTRAK

Deni Haryanto. 21086050023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Promosi, Terhadap Kepuasan Berdampak Kepada Loyalitas Anggota KSPPS NUS Cabang Cilimus.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan, produk, dan promosi terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nus di Cabang Cilimus, serta dampaknya terhadap loyalitas anggota.

Metode penelitian yang digunakan melibatkan penyebaran kuesioner kepada anggota aktif KSPPS Nus Cabang Cilimus, dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan aplikasi Smart PLS. (metode penelitian, metode pengumpulan data, populasi, teknik sampling, metode analisis)

Hasil analisis dengan Smart PLS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, produk, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Selanjutnya, kepuasan anggota juga secara positif berdampak pada loyalitas anggota. Temuan ini menggambarkan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan, produk, dan promosi sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan anggota, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas anggota KSPPS Nus Cabang Cilimus.

Kata Kunci: *Koperasi, Kualitas Pelayanan, produk, promosi, Kepuasan, Loyalitas*



ABSTRACT

Deni Haryanto. 21086050023. The Influence of Service Quality, Products, Promotions, on Satisfaction and Impact on the Loyalty of KSPPS NUS Cilimus Branch Members.

This research aims to investigate the influence of service quality, products and promotions on member satisfaction of the Nus Sharia Savings and Loans and Financing Cooperative (KSPPS) at the Cilimus Branch, as well as its impact on member loyalty.

The research method used involved distributing questionnaires to members of the KSPPS Nus Cilimus Branch, and the data collected was analyzed using the Smart PLS application. (research methods, data collection methods, population, sampling techniques, analysis methods)

The results of the analysis with Smart PLS show that the quality of service, products and promotions has a positive and significant effect on member satisfaction. Furthermore, member satisfaction also positively impacts member loyalty. These findings illustrate the importance of improving the quality of services, products and promotions as a strategy to increase member satisfaction, which in turn will strengthen the loyalty of KSPPS Nus Cilimus Branch members.

Keywords: Cooperatives, Service Quality, products, promotions, Satisfaction, Loyalty.



خلاصة

ديني هارباتو. 21086050023. تأثير جودة الخدمة والمنتجات والعروض الترويجية على الرضا

والتأثير على ولاء أعضاء فرع KSPPS NUS Cilimus.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير جودة الخدمة والمنتجات والعروض الترويجية على رضا الأعضاء في جمعية اللادخار والقروض والتمويل التعاونية (KSPPS) في فرع Cilimus، فضلاً عن تأثيرها على ولاء الأعضاء.

تضمنت طريقة البحث المستخدمة توزيع استبيانات على الأعضاء النشطين في فرع KSPPS Nus Cilimus، وتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام تطبيق Smart PLS. (طرق البحث، طرق جمع البيانات، السكان، تقنيات أخذ العينات، طرق التحليل) تظهر نتائج التحليل باستخدام Smart PLS أن جودة الخدمة والمنتجات والعروض الترويجية لها تأثير إيجابي وكبير على رضا الأعضاء. علاوة على ذلك، يؤثر رضا الأعضاء أيضًا بشكل إيجابي على ولاء الأعضاء. توضح هذه النتائج أهمية تحسين جودة الخدمات والمنتجات والعروض الترويجية كاستراتيجية لزيادة رضا الأعضاء، الأمر الذي سيؤدي بدوره إلى تعزيز ولاء أعضاء فرع KSPPS Nus Cilimus.

الكلمات المفتاحية: التعاونيات، جودة الخدمة، المنتجات، العروض الترويجية، الرضا، الولاء

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

**TINJAUAN KUALITAS KEBIJAKAN, PELAYANAN, PRODUK, SERTA
PROMOSI LEMBAGA DARI ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KSPPS
NUS CABANG CILIMUS**

Disusun oleh:
DENI HARYANTO
NIM : 21086050023


Telah diujikan pada tanggal Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E.)

Cirebon, 14 Desember 2023

Dewan Penguji

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


Prof. Dr. H. Suteja, M.Ag.
NIP. 19630305 199903 1 001


Dr. Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730526 200501 1 004

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Sri Rokhmiasari, S.E., M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003


Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

Penguji Utama,


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

Direktur,




Prof. Dr. H. Suteja, M.Ag.
NIP. 19630305 199903 1 001

KATA PENGANTAR

Dengan bersyukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan anugerah-Nya, penulis dengan senang hati melaporkan penyelesaian penyusunan tesis yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Promosi, Terhadap Kepuasan Berdampak Kepada Loyalitas Anggota KSPPS NUS Cabang Cilimus.". Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar magister (S.2) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis mengakui bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak, terutama dari kedua dosen pembimbing, yaitu Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari,S.E., M.Si sebagai pembimbing pertama, dan Bapak Dr. Wartoyo, M.Si sebagai pembimbing kedua. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para akademisi di bidang Ekonomi Syariah dan pihak terkait dalam konteks penelitian ini.

Cirebon, Desember 2023

Penulis

Deni Haryanto

The logo of IAIN Syekh Nurjati Cirebon is a large, light green shield-shaped emblem. It features a central figure of a bird with its wings spread, perched on a stack of books. Below the bird is a banner with the text "IAIN SYEKH NURJATI CIREBON". The entire emblem is set against a white background.

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

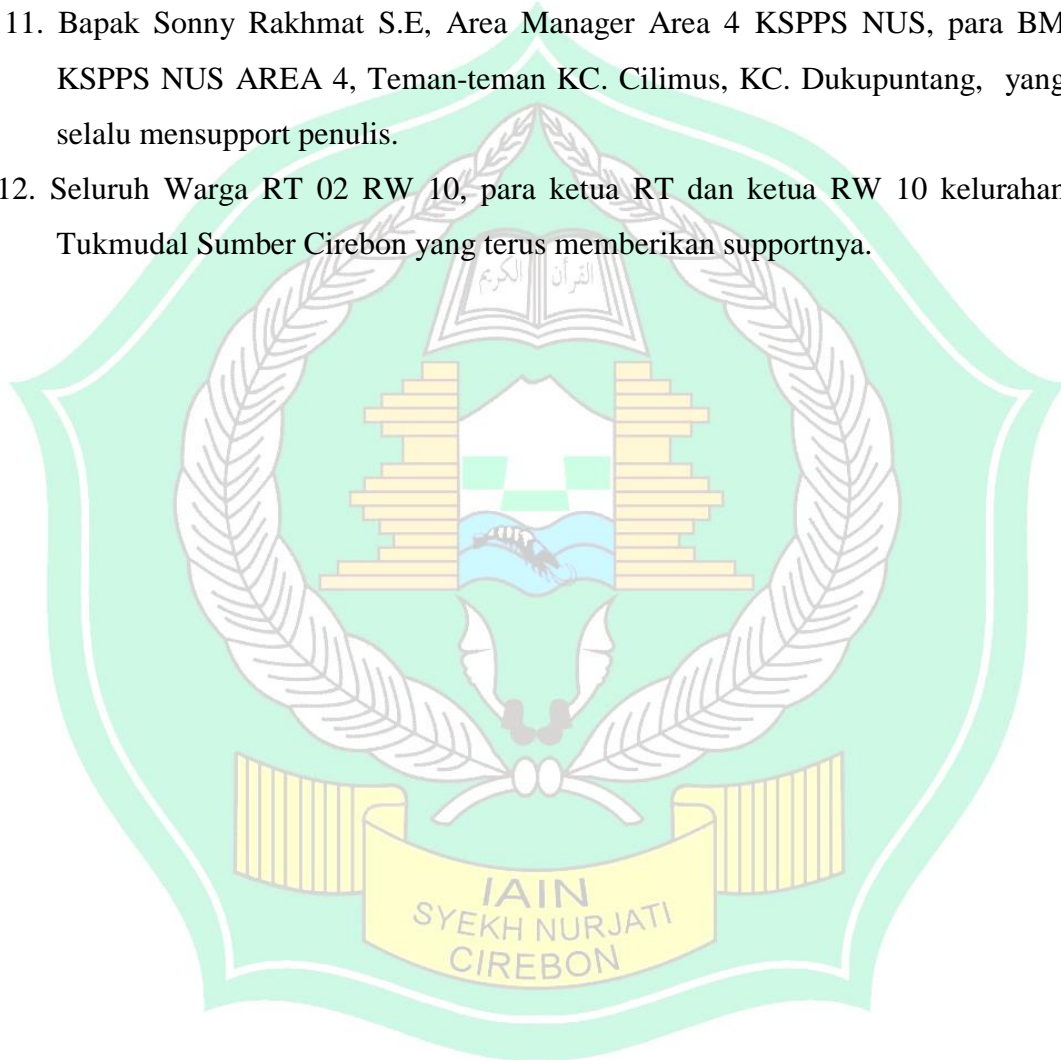
UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suteja., M.Ag sebagai Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag sebagai Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan saran, bimbingan, dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tesis.
5. Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, S.E., M.Si selaku dosen Pembimbing pertama dan Bapak Dr. Wartoyo, M.Si selaku dosen pembimbing kedua atas waktu diskusi dan masukan yang diberikan dari awal hingga akhir penelitian dalam penyusunan Tesis ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, M.M. Bapak Prof. Dr. H. Kosim, M.Ag. Bapak Dr. Anton Sudrajat, M.A. Bapak Dr. H. Ayus Ahmad Yusul S.E., M.Si. Bapak Dr. H. Edy Setyawan, Lc., M.A sebagai ahli yang telah banyak membantu penulis dalam menilai, diskusi dan memberikan masukan serta semangat terkait dalam pengerjaan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen dan Staf Akademik Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
8. Keluarga tercinta dan tersayang Imas Masluhat, S.Kep.,Ns. yang selalu memberikan support, dan do'anya. Anak Anak ku M. Albirra Arsy Rizqy dan Issaura Hazra Rearizqa yang terus memberikan semangat dan do'a. Mamah dan Mimih yang slalu mendoakan agar slalu dimudahkan dalam setiap urusan. Saudara saudaraku dan para Bocil ponakan.
9. Poro Guru K.H. Syafi'i Atsmari Beserta Yayuk Pengasuh PP Al-Jadid Kebon Melati Babakan Ciwaringin, KH. Hasan Rokhmat pengasuh Pondok Kebon

Jambu Al-Islamy Pesantren Babakan Ciwaringin, Teman teman Alumni Santrine Akang Almaghfurlah KH. Muhammad. Group ORO Alumni Melati dan Jambu Babakan Ciwaringin yang tetap memberikan do'a dan semangat.

10. Teman teman Pasca Sarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon Khususnya Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan Support sebelum dan saat Sidang Tesis serta memberikan Kejutan Slempong kopi sachet.
11. Bapak Sonny Rakhmat S.E, Area Manager Area 4 KSPPS NUS, para BM KSPPS NUS AREA 4, Teman-teman KC. Cilimus, KC. Dukupuntang, yang selalu mensupport penulis.
12. Seluruh Warga RT 02 RW 10, para ketua RT dan ketua RW 10 kelurahan Tukmudal Sumber Cirebon yang terus memberikan supportnya.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
ABSTRAK.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	viii
KATAPENGANTAR.....	ix
UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1. Tujuan Penelitian.....	13
2. Manfaat Penelitian.....	14
F. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Kajian Teori.....	17
B. Variabel Penelitian.....	18
1. Kualitas Pelayanan.....	18
2. Produk.....	26
3. Promosi.....	33
4. Kepuasan.....	43
5. Loyalitas.....	53
C. Kerangka Pemikiran.....	62
D. Kajian Pustaka.....	69

E. Hipotesis.....	72
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	74
A. Jenis Penelitian.....	74
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	74
C. Jenis dan Sumber Data.....	76
D. Populasi dan Sampel.....	77
E. Variabel Penelitian.....	78
F. Metode Pengumpulan Data.....	79
G. Definisi Operasional.....	79
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	84
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	93
A. Hasil Penelitian.....	93
1. Gambaran Umum KSPPS NUS Cabang Cilimus	93
2. Gambaran Umum Responden.....	103
3. Analistik Statik Deskriptif Hasil kuesioner.....	104
4. Analisa SEM-PLS.....	112
B. Pembahasan.....	125
BAB V. Kesimpulan dan Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
KUESIONER.....	147
LAMPIRAN	151
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	171

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Demografi.....	98
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban dari Variabel Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban dari Variabel Produk.....	102
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban dari Variabel Promosi.....	102
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban dari Variabel Kepuasan.....	104
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban dari Variabel Loyalitas.....	105
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	109
Tabel 4.8 Uji Validitas Produk.....	110
Tabel 4.9 Uji Validitas Promosi.....	110
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan.....	111
Tabel 4.11 Uji Validitas Loyalitas.....	111
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Konstuk Penelitian.....	112
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	113
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R^2).....	116
Tabel 4.15 Pengaruh Variabel Eksogen Terhadap Variabel Endogen.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS NUS.....	91
Gambar 4.2 Outer Model.....	108
Gambar 4.3 Inner Model.....	115

