PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM QARYAH THAYYIBAH

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Erika Dwi Wirawati

19140002

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2026

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM QARYAH THAYYIBAH

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Erika Dwi Wirawati

19140002

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM QARYAH THAYYIBAH

Oleh:

Erika Dwi Wirawati

19140002

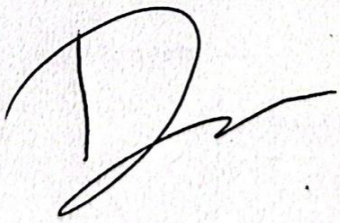
Disetujui dan dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 17 September 2026

Dosen Pembimbing



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NUPTK. 5438767668131040

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM QARYAH THAYYIBAH

Oleh:

Erika Dwi Wirawati

19140002

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji

Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 17 September 2026

Dewan Penguji

Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. :

Ketua

Sherena Wahyutari, S.Stat., M.Ak. :

Anggota

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta

Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen

Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.

NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Erika Dwi Wirawati**
NIM : **19140002**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul: **PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM QARYAH THAYYIBAH** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 17 September 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Erika Dwi Wirawati

MOTTO

Ilmu tanpa akal ibarat seperti memiliki sepatu tanpa kaki. Dan akal tanpa ilmu ibarat seperti memiliki kaki tanpa sepatu

(Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Alhamdulilah puji syukur kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat, kemudahan, saya menyelesaikan skripsi ini dan adanya kehadiran orang orang yang selalu mendukung dan memberikan support semangat kepada saya. Semoga keberhasilan ini merupakan langkah awal saya untuk menggapai cita-cita yang saya sampaikan. Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya yang sangat saya sayangi dan banggakan.
2. Kekasih tersayang Ahmad Yusuf Ramadhan yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, serta kasih sayang dalam memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Aditya Lilian selaku dosen pembimbing saya.
4. Sahabat pena saya terutama Putri Adila yang selalu menemani dan support saya.
5. Dan almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan Terhadap Kepuasaan Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Qaryah Thayyibah".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di STIE Surakarta. Dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah iklas memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyususnan skripsi antara lain :

1. Bapak Aditya Liliyam, S.M.B., M.M ., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, memberi saran dan mendampingi selama masa skripsi.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua Bapak Sunaryo dan Ibu Sri Budi Atik yang senantiasa memberikan dorongan baik materi, maupun doa yang tiada tara, dan selalu menyayangi sepenuh hati.
3. Terimakasih untuk Putri Adila yang selalu ada di setiap saat, terimakasih sudah menjadi teman yang baik selama ini.
4. Teman - teman MBD yang telah memberi dukungan dan saling memberi semangat selama proses penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas kebersamaan dan cerita yang tak akan pernah terlupakan.
5. Untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini menjadi sempurna. Namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dari pembaca untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.

Sukoharjo, 11 September 2026

Erika Dwi Wirawati

DAFTAR ISI

JUDUL i

JUDUL ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN PENGUJI iv

SURAT PERNYATAAN v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK xiv

BAB 1 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 7

BAB II 7

LANDASAN TEORI 7

A. Kajian Pustaka 7

B. Penelitian Terdahulu 11

C. Kerangka Pikir 15

D. Hipotesis 15

DAFTAR ISI

BAB III.....18
METODE PENELITIAN.....18
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....18
B. Tempat dan Waktu.....18
C. Jenis dan Sumber Data.....18
D. Populasi dan Sampel.....19
E. Teknik Pengumpulan Data.....21
F. Variabel Penelitian.....22
G. Definisi Operasional Variabel.....23
H. Teknis Analisis Data.....25
BAB IV.....30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....30
B. Hasil Penelitian.....32
C. Pembahasan.....40
BAB V.....44
KESIMPULAN DAN SARAN.....44
A. Kesimpulan.....44
B. Saran.....45
DAFTAR PUSTAKA.....42
LAMPIRAN.....43

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (2019-2021) 1
Tabel 2 : Jumlah Nasabah KSP Qaryah Thayyibah 3
Tabel 3 : Penelitian Terdahulu 11
Tabel 4 : Skala Likert 22
Tabel 5 : Tabel Definisi Operasional 23
Tabel 6 **:** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 30
Tabel 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 30
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan 31
Tabel 9 : Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1) 32
Tabel 10 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) 32
Tabel 11 : Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X3) 33
Tabel 12 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 33
Tabel 13 : Hasil Uji Reliabilitas 34
Tabel 14 : Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) 34
Tabel 15 : Hasil Uji Multikolinearitas 35
Tabel 16 : Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) 36
Tabel 17 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 37
Tabel 18 : Hasil Uji t 38
Tabel 19 : Hasil Uji Koefisien Determinasi 39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pikir Penelitian 15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 44
Lampiran 2. Tabulasi Data.....49
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas 52
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....54
Lampiran 5. Hasil Analisis Data 55
Lampiran 6. Dokumentasi.....57

ABSTRAK

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM QARYAH THAYYIBAH

Penelitian ini dilakukan di Solo Raya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, kualitas pelayanan, produk tabungan terhadap kepuasaan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Qaryah Thayyibah. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara langsung.Populasi dalam penelitian ini menggunakan jumlah sampel 97 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP Qaryah Thayyibah. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP Qaryah Thayyibah. Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSP Qaryah Thayyibah. Promosi, kualitas pelayanan dan produk memiliki pengaruh sebesar 38,5% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 61,5% dipengaruhi oleh variable lain.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Produk, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PROMOTION, SERVICE QUALITY, AND SAVINGS PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE QARYAH THAYYIBAH SAVINGS AND LOAN COOPERATIVE

This study was conducted in the Solo Raya region and aimed to analyze the influence of promotion, service quality, and savings products on customer satisfaction at the Qaryah Thayyibah Savings and Loan Cooperative (KSP). This research employed a quantitative approach involving the direct distribution of questionnaires. The study utilized a sample of 97 respondents selected through purposive sampling. Data collection was carried out using questionnaires, while data analysis involved multiple linear regression, the t-test and the coefficient of determination test.

The results indicate that promotion has a significant influence on customer satisfaction at KSP Qaryah Thayyibah. Service quality also has a significant influence on customer satisfaction at KSP Qaryah Thayyibah. However, the product itself does have a significant influence on customer satisfaction at KSP Qaryah Thayyibah. Promotion, service quality, and products collectively account for 38.5% of the influence on customer satisfaction, while the remaining 61.5% is influenced by other variables.

Keywords: Promotion, Service Quality, Product, Customer Satisfaction