

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
UMKM DALAM MENGAJUKAN PEMBIAYAAN PADA
LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
(Studi KSPPS Mitra Usaha Ideal dan KSPPS Mitra Bahagia
Syariah Kab. Lamongan)**

SKRIPSI

Oleh

MOH. NABEL FELAMANI

NIM : G94217105



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2023

PERNYATAAN

Saya Moh. Nabel Felamani, G94217105, menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar – benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 28 Juni 2024



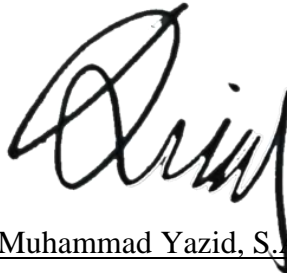
Moh. Nabel Felamani

NIM. G94217105

Surabaya, 14 Maret 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. H. Muhammad Yazid', written in a cursive style.

(Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si)

NIP. 197311171998031003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
DALAM MENGAJUKAN PEMBIAYAAN PADA LEMBAGA
KEUANGAN SYARIAH (Studi KSPPS Mitra Usaha Ideal dan
KSPPS Mitra Bahagia Syariah Kab. Lamongan)**

Oleh

Moh. Nabel Felamani

NIM : G94217105

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 12 Juni 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk diterima

Susunan Dewan Penguji :

1. Dr. H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si
NIP. 197311171998031003
(Penguji 1)
2. Ana Toni Roby Candra Yudha, M.SEI
NIP. 201603311
(Penguji 2)
3. Mohammad Iqbal Surya Pratikto, M.SEI.
NIP. 199103162019031013
(Penguji 3)
4. Ismatul Khayati, ME
NIP. 199010132022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan :



Surabaya, 12 Juni 2023
Dekan

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Moh. Nabel Felamani
NIM : G94217105
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail address : nabelfelamani010@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERKADAP MINAT NASABAH UMKM DALAM

MENGAJUKAN PEMBIAYAAN PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH (STUDI

KSPPS BAHAGIA SYARIAH DAN KSPPS MITRA USAHA IDEAL KAB. LAMONGAN).


beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Juni 2023

Penulis


(Moh. Nabel Felamani)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap minat UMKM dalam mengajukan permohonan pendanaan dari KSPPS Mitra Usaha Ideal dan KSPPS Mitra Bahagia Syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis regresi linear sederhana. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan (*purposeful sampling*). dengan kriteria responden nasabah KSPPS Mitra Usaha Ideal dan KSPPS Mitra Bahagia Syariah Kab. Lamongan. Jumlah sample yang digunakan sebanyak 60 sampel masing – masing KSPPS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat (Y) yang ada di KSPPS Mitra Bahagia Syariah dengan hasil signifikan $< 0,05$ sebesar 0,000 (H1 diterima). Koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,864. Hal ini berarti Minat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 86,4%, sedangkan sisanya sebesar 13,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model. Maka model tersebut dinyatakan layak karena nilai R lebih dari 50%. Sedangkan Kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat (Y) yang ada di KSPPS Mitra Usaha Ideal dengan hasil signifikan $< 0,05$ sebesar 0,000 (H1 diterima). Koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,644. Hal ini berarti Minat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 64,4%, sedangkan sisanya sebesar 35,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model. Maka model tersebut dinyatakan layak karena nilai R lebih dari 50%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, dan Minat Nasabah

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality on the interest of MSMEs in applying for funding from KSPPS Mitra Usaha Ideal and KSPPS Mitra Bahagia Syariah.

The method used in this research is descriptive quantitative method with simple linear regression analysis. The sampling technique used in this study was carried out with a purpose (purposeful sampling). with the criteria of KSPPS Mitra Usaha Ideal customer respondents and KSPPS Mitra Bahagia Syariah Kab. Lamongan. The number of samples used was 60 samples for each KSPPS.

The results of this study indicate that partially service quality (X) has a positive and significant influence on interest (Y) in KSPPS Mitra Bahagia Syariah with a significant result of <0.05 of 0.000 (H1 accepted). The resulting coefficient of determination is 0.864. This means that interest is influenced by service quality by 86.4%, while the remaining 13.6% is influenced by other factors outside the model. Then the model is declared feasible because the R value is more than 50%. Whereas service quality (X) has a positive and significant influence on interest (Y) in KSPPS Ideal Business Partners with a significant result of <0.05 of 0.000 (H1 is accepted). The resulting coefficient of determination is 0.644. This means that interest is influenced by service quality by 64.4%, while the remaining 35.6% is influenced by other factors outside the model. Then the model is declared feasible because the R value is more than 50%.

Keywords: Service Quality, and Customer Interest

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

1.1. Latar Belakang Masalah	12
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	16
KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).....	18
2.2. Kualitas Pelayanan	20
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	22
2.2.3. Dimensi Kualitas Layanan.....	25
2.3. Minat Beli.....	28
2.3.1. Pengertian Minat Beli	28
2.4. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	30
2.5. Kerangka Konseptual	33
2.6. Hipotesis.....	35
METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sample Penelitian	37
3.3.1. Populasi.....	37
3.3.2. Sample	37
3.4. Variabel Penelitian	38
3.5. Instrumen Penelitian.....	39
3.6. Definisi Operasional Variabel	40
3.6.1. Definisi Operasional	40
3.6.2. Skala Pengukuran	42
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.7.1. Uji Validitas.....	43

3.7.2. Uji Reliabilitas	44
3.8. Data dan Sumber Data.....	45
3.9. Teknik Pengumpulan Data	46
4.0. Teknik Analisis Data	48
4.0.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
4.0.2. Uji Normalitas.....	48
4.0.3. Uji Determinasi (R)	49
4.0.4. Uji T.....	49
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
5.0. Gambaran Umum KSPPS Mitra Bahagia Syariah	51
5.0.1. Sejarah Berdirinya KSPPS Mitra Bahagia Syariah	51
5.0.2. Visi dan Misi.....	52
5.0.3. Struktur Organisasi	53
5.0. Gambaran Umum KSPPS Mitra Usaha Ideal.....	54
5.0.1. Sejarah Berdirinya KSPPS Mitra Usaha Ideal.....	54
5.0.2. Visi dan Misi.....	55
6.0. Hasil Penelitian.....	62
6.0.1. Uji Validitas	62
6.0.2. Uji Reliabilitas	64
6.0.3. Uji Determinasi (R)	66
6.0.4. Uji Normalitas.....	67
6.0.5. Uji T.....	71
7.0. Pembahasan	72
PENUTUP.....	74
8.0. Kesimpulan.....	74
9.0. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House", *Internasional Journal of Islamic Financial Services*, 2001, Vol. 3 No. 1., hlm. 2.

Ambardi Juniawan, "Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta." *Jurnal Liquidity* Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2014, hlm. 51-59.

Andriyani, Meli & Riski Eko A. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekomabis*. Vol 1 No 2: 133-140.

Dewi Yanti Sudirman, Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan Nasabah produk tabungan britama pada pt. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk cabang a. yani. (Makassar Universitas Hasanudin Makassar, 2011), hlm. 11.

Hasanuddin, Rijlan et.al. Jambi, P. U. S. T. S. Pengaruh Produk, Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di Bank Syariah.

Laksana, F. (2008). Manajemen Pemasaran, Yogyakarta. *Penerbit Graha Ilmu*.

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Service, Quality, Dan Satisfacation, Yogyakarta, Andi 2016, h.205.

Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan kepuasan Pelanggan. Cetakan 1. Surabaya: UnitomoPress.

I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali". E- Jurnal Manajemen Unud, 2016, Vol. 5, No.1, ISSN: 2302-8912, hlm. 706.

Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*. (Jakarta:PT Elex Media komputindo 2002).

Junaidi Safitri, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta, Tesis, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2004), hlm. 6.

Kotler dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Bandung, Indeks, 2009, h.172.

Lupiyoadi, Rambat & Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salembat Empat.

Siyoto, & Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing. Siyoto, & Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV Alfabeta.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 63.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Jakarta: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa, Jakarta : Banyumedia Publishing.

Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2018), h. 12



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A