

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP MINAT NASABAH DI KOPERASI SYARIAH NURI PAMEKASAN” (Study Kasus Koperasi Syariah Nuri Di Desa Plakpak Kecamatan Pegantenan-Pamekasan).

Sholawat serta salam senantiasa penulis ucapkan kepada nabi pilihan Muhammad Khoiril Anam, panutan kita. Karena Beliau-lah yang telah menunjukkan cahaya kebenaran bagi seluruh umat manusia dari belenggu kaum jahiliyah, sehingga kita dapat mengetahui mana yang haq dan mana yang bathil.

Disamping itu, keberhasilan dari penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan inspirasi dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan banyak terimakasih yang tiada terhingga kepada:

1. Ayahanda ACH SHOLEH dan Ibunda RASYIDAH, yang selalu berlapang disetiap curhatan, yang selalu memberikan curahan dalam cinta dan kasih sayang, tak kenal lelah dalam do'a dan memberikan semangat kepada penulis untuk menjadi anak yang bisa dibanggakan oleh orangtua dan keluarga.

2. Keluarga besar Ach Sholeh (Kakek, Nenek, Paman, Tante, Sepupu) dan seluruh famili tercinta yang masih berkesempatan memberi kesemangatan dengan menyertakan doa dan dukungannya.
3. Kakak kandung tercinta Abd Qodir dan Sitti Fatimah, yang selalu memberikan kesemangatan dan kasih sayang kepada penulis yang menjadi adik kandungnya.
4. Drs. Dr. Ec. Mohammad Syarif. Msi. Selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura.
5. Ibu Dr. Indien Winarwati S.H, M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
6. Ibu Shofiyun Nahidlhah, S.Ag, M.HI., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Keislaman Universitas Trunojoyo Madura yang telah memberikan support dan bimbingannya dalam menempuh studi strata satu program studi Ekonomi Syariah.
7. Ibu Lailatul Qadariyah, S.H.I, M.E.I., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang telah banyak memberikan bimbingan pengetahuan, pengalaman dan motivasi pada penulis agar selau bisa melakukan melakukan yang terbaik.
8. Bapak Dony Burhan Noor Hasan, LC, MA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, dan dengan segala kesungguhan dan ketelatenannya telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Dr. Abdur Rahman, S.Ag, M.E.I, selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam mengatur rencana studi.

10. Semua Dosen Prodi Ekonomi Syariah, Firman Setiawan, S.HI. M.E.I, Marwini, S.H.I., M.A, M.Si, dan dosen dosen lainnya yang telah membuat suatu perubahan dalam ilmu dan perbuatan yang lebih terarah.
11. Bapak Ibu Dosen dari tenaga administrasi Fakultas Ilmu Ilmu Keislaman yang selalu melayani sepenuh hati setiap administrasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
12. Pengasuh PPM Tebu Falah KH. Muhammad Djasuli S.E., M.Si., QIA yang selalu memberikan nasihat dan bimbingan untuk selalu menjaga iman, akhlaq dan agama saya.
13. Bapak Achmad Mukhlisin, S.H dan segenap Pegawai Koperasi Syariah Nuri Pamekasan yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk membantu melakukan penelitian di Koperasi Syariah Nuri Pamekasan.
14. Para Asatidz dan seluruh santriwati PPM Tebu Falah, terimakasih atas doa dan semua dukungannya.
15. Sahabat-sahabatiku dan seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Keislaman terimakasih banyak atas dukungan dan doanya.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, segala saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini akan diterima penulis dengan senang hati. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi pihak yang berkepentingan Amien.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bangkalan, 10 Juni 2015

Penulis

Habibullah
110721100052

MOTTO

*Tidak Akan Mencicipi Manisnya Dua Alam
Tanpa Menjadikan Al-Qur'an Berjalan*

*Tidak Ada Kebahagiaan Kecuali Ilmu Yang
Bermanfaat Serta Takut Kepada Allah
Karena Dari itulah Yang Akan Menjadi
Keuntungan Dan Kemulyaa Dunia Akhirat*

ABSTRAK

Koperasi Syariah Nuri yang ada di Pamekasan adalah koperasi yang sudah berdiri sejak tahun 2009, dan mulai beroperasi pada tahun 2010, namun dalam rentang waktu sampai tahun 2015 telah tercatat sekitar 5.274 nasabah. Jumlah ini tentunya bukan jumlah yang sedikit untuk sebuah koperasi yang keberadaannya masih baru. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji mengenai apakah minat nasabah ini dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan dan keragaman produk yang ada ditawarkan oleh Koperasi Syariah Nuri Pamekasan itu, atau disebabkan oleh faktor yang lain. Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “bagaimana penerapan pelayanan dan keragaman produk, serta bagaimana pengaruh pelayanan dan keragaman produk terhadap minat nasabah di Koperasi Syariah Nuri Pamekasan”.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Dalam proses pengumpulan datanya, peneliti menggunakan instrument penyebaran kuesioner, dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sedangkan dalam proses analisis data, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan bantuan ilmu statistik yaitu program SPSS versi 16.0. Dengan menguji instrumen data, menguji asumsi klasik, menguji hipotesis, dan menguji regresi linear berganda.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu : (1) Penerapan pelayanan di Koperasi Syariah Nuri Pamekasan dilakukan dengan cara mendatangi calon nasabah langsung, mengucapkan salam kepada nasabah dengan berdiri dan menjadikan nasabahnya sebagai raja, sehingga kebutuhan nasabah menjadi prioritas bagi Koperasi Syariah Nuri Pamekasan. Sedangkan, untuk keragaman produk di Koperasi Syariah Nuri Pamekasan menawarkan produk yang cukup bervariasi antara lain sebagai berikut: tabungan yaitu (*muḍārabah* / umum, berjangka, hari raya idul fitri, ibadah qurban, pendidikan, dan haji) dan produk pembiayaan yaitu (*muḍārabah*, *murābahah*, *musyārahah*, *al-qardu al-ḥasan*, *hiwālah*). (2) Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, variabel independen dan dependen sudah valid dan reliabel. Dan berdasarkan uji T, pengaruh pelayanan kurang signifikan dan untuk keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Dan berdasarkan uji F, pelayanan dan keragaman produk secara serentak tidak mempengaruhi minat nasabah. Dan berdasarkan uji regresi linear berganda, pelayanan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah, dan keragaman produk berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

Kata Kunci: Pelayanan dan keragaman produk, minat nasabah, dan Koperasi Syariah Nuri Pamekasan.

ABSTRACT

Nuri moslem law cooperation in Pamekasan is the cooperation has built since 2009, and begin to operate on 2010, but on the whole time until 2015 have been noted about 5.274 customers. These quantity certainly are not a few quantity for the new existence cooperation. Therefore, this research will inspect about what the customers interests are influenced by the service which are given and the variety products which are provided by Nuri moslem law cooperation Pamekasan, or are caused by other factors. The formulation problems will be discussed on this research are '' how the application service and variety products, and how the the service influence and variety products for the customers interest in Nuri moslem law cooperation Pamekasan''.

This research type is the quantitative research. In the process of data collecting, the researcher uses questioner distributing instrument, documentation, interview, and observation. While, in process data analysis, the researcher uses descriptive quantitative methods with helping statistic science and the name is program SPSS version 16.0. By examining data instrument, examine classic assumptions, examine hypothesis and double linear regulation exam.

The conclusions from this research are: (1) Service applications in Nuri moslem law cooperation Pamekasaan is done by visiting the candidate customers directly, saying salam to customers by standing and being the customers as king, so the customers need are being priority for Nuri moslem law cooperation Pamekasan. While, for the variety products in Nuri moslem law cooperation Pamekasan provide products which are enough variation, such as : saving (*muḍārabah* /general, ranged, Idul Fitri Day, qurban prayed, educations, and pilgrim) and financing products, they are : (*muḍārabah, murābaḥah, musyārah, al-qardu al-ḥasan, hiwālah*). (2) Based on validation exam and reliability, independent variable and dependent have valid and reliable. And based on T exam, service influence are lack of significant and for variety products are significant influenced to customers interest. And based on F exam, service and variety products jointly do not influence customers interest. And based on double linear regulation exam the service are negative influenced for customers interest, and variety products are positive influenced for customers interest.

Key Words: service and variety products, customers interest, and Nuri moslem law cooperation Pamekasan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan Tunggal

NO	ARAB	INDONESIA	ARAB	INDONESIA
1	ا	’	ط	Ṭ
2	ب	B	ظ	Ẓ
3	ت	T	ع	‘
4	ث	Ts	غ	Gh
5	ج	J	ف	F
6	ح	Ḥ	ق	Q
7	خ	Kh	ك	K
8	د	D	ل	L
9	ذ	Dh	م	M
10	ر	R	ن	N
11	ز	Z	و	W
12	س	S	ه	H
13	ش	Sy	ء	,
14	ص	Sh	ي	Y
15	ض	Ḍ		

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	‘ <i>iddah</i>

C. *Ta' Marbū tah* di akhir kata

1. bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

Bila diikuti kata sandang “*a'*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. bila *ta' marbū tah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-fitri</i>
------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

_____	Kasrah	Ditulis	I
_____	Fathah	Ditulis	A
_____	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	A <i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati تنسى	Ditulis Ditulis	Ā <i>Tansā</i>
3.	Kasrah + yā' mati كريم	Ditulis Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4.	Dammah + wāwu mati فروض	Ditulis Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + yā' mati بينكم	Ditulis Ditulis	Ai <i>bainakum</i>
2.	Fathah + wāwu mati قول	Ditulis Ditulis	Au <i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

a. Bila diikuti huruf *al Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ân</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

b. Bila diikuti huruf *al Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *I (e)*nya

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>dhawi al-furūḍ</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

LEMBAR PEGESAHAN I	i
LEMBAR PENGESAHAN II	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
PEDOMAN TRANSELITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR SINGKATAN.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pelayanan	10
1. Pengertian Pelayanan	10

2. Pelayanan Dalam Pandangan Islam	11
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
4. Pelayanan Prima (Service Of Exellent).....	15
B. Produk	17
1. Pengertian Produk	17
2. Produk Dalam Persepektif Islam	19
3. Keragaman Dan Inovasi Produk	19
4. Kualitas Produk	22
C. Koperasi Syariah	23
1. Pengertian Koperasi Syariah	23
2. Dasar Hukum Koperasi Syariah	26
3. Kedudukan Dan Fungsi Koperasi Syariah	26
D. Kajian Pustaka	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Tempat Penelitian	32
D. Sumber Data	32
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	33
E. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Dokumentasi	34
2. Interview (Wawancara)	34

3. Kuesioner (Angket)	35
4. Observasi	37
F. Populasi Dan Sampel	38
G. Variabel Variabel	39
1. Variabel Independen	39
2. Variabel Dependen	39
H. Paradigma Penelitian	39
I. Metode Analisis Data	40
1. Uji Instrumen Data	40
2. Uji Asumsi Klasik	41
3. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
A. Deskripsi Obyek Penelitian	46
1. Sejarah Berdirinya Koperasi Syariah Nuri Pamekasan	46
2. Visi Dan Misi	47
3. Struktur Organisasi	48
B. Karakteristik Obyek Penelitian	49
1. Jenis Kelamin Responden	49
2. Usia Responden	50
3. Pendidikan Akhir Responden	50
4. Pekerjaan Responden	51
5. Jangka Lama Responden Menjadi Nasabah	52

C. Deskripsi Data Penelitian	53
1. Penerapan Pelayanan	53
2. Penerapan dalam keragaman produk	54
D. Analisis Data	55
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	55
2. Uji Asumsi Klasik	59
3. Uji Hipotesis	64
E. Pembahasan	69
1. Deskripsi Hasil SPSS	69
2. Deskripsi Jawaban Responden	70
BABV PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jenis Kelamin Nasabah	49
Tabel 2	: Usia Nasabah	50
Tabel 3	: Pendidikan Akhir Nasabah	51
Tabel 4	: Pekerjaan Nasabah	52
Tabel 5	: Jangka Lama Menjadi Nasabah	53
Tabel 6	: Uji Validitas	56
Tabel 7	: Uji Reliabilitas	58
Tabel 8	: Uji Multikolinieritas	59
Tabel 9	: Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 10	: Uji Autokorelasi	62
Tabel 11	: Uji Normalitas	63
Tabel 12	: Uji T	65
Tabel 13	: Uji F	66
Tabel 14	: Koefisien Determinasi	67
Tabel 15	: Regresi Linear Berganda	68
Tabel 16	: Jawaban Responden Dari Pertanyaan Pelayanan	71
Tabel 17	: Jawaban Responden Dari Pertanyaan Keragaman Produk ...	74
Tabel 18	: Jawaban Responden Dari Pertanyaan Minat Nasabah	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Grafik Scatterplot	60
Gambar 2: Grafik Normal P-Plot <i>Regres</i>	64

DAFTAR SINGKATAN

KSN	: Koperasi Syariah Nuri
DSN	: Dewan Syariah Nasional
BMT	: <i>Bait al Māl wa al Tamwīl</i>
LKMS	: Lembaga Keuangan Mikro Syariah
STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju
KS	: Kurang Setuju
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
P	: Pelayanan
KP	: Keragaman Produk
MN	: Minat Nasabah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2: Jawaban Responden	V
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	VIII
Lampiran 4: Output SPSS Regresi	IX