

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI KOPERASI MITRA DHUafa  
(KOMIDA) DESA KEDUSAN KECAMATAN  
WIROSARI KABUPATEN GROBOGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan  
Program Strata-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Oleh :

**SUNTARI PUSPITA ANGGRAENI**  
**NPM : 171003632110222**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**  
**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan Laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOPERASI MITRA DHUAFI (KOMIDA) DESA KEDUSAN KECAMATAN WIROSARI KABUPATEN GROBOGAN”.**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.


Semarang, Maret 2022  
Dekan,  
  
**DR. Rini Werdiningsih, M.S**  
NIDN. 0621105901

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk melengkapi persyaratan melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Strata-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, Maret 2022

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bambang Agus Windu Sancono', written over a horizontal line.

**Drs. Bambang Agus Windu Sancono, M.A**  
NIDN. 0616085902



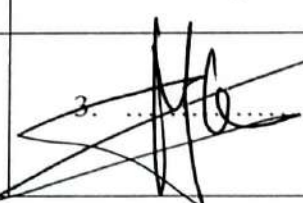
## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang pada:

Hari : KAMIS

Tanggal : 31 MARET 2022

Waktu : 11.00 - selesai

No.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	NADIA DWI IRMADIANI, SAB, M, Si	1. 
2	Drs. BAMBANG AGUS WINDU S., M.A	2. 
3	Drs. M. DAAENI, M.A	3. 

## ABSTRAK

Fasilitas Pembiayaan di Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) dengan system tanggung renteng merupakan pinjaman yang membantu perempuan berpendapatan rendah dalam pemenuhan modal usaha. Produk pembiayaan yang ditujukan untuk membantu anggota/nasabah dengan proses pengajuan pinjaman dapat dilakukan dengan cepat, mudah dengan bunga ringan serta dapat memilih jenis pembiayaan apapun sesuai keinginan nasabah dan pembayaran yang dilakukan dengan mencicil.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk/Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Desa Kedusan Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian sensus. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Desa Kedusan Kecamatan Wirosari Kabupaten Groboganyang menggunakan produk di Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Desa Kedusan Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan dengan sampel yakni 80 orang nasabah. Pada penelitian ini dilakukan beberapa analisis, yaitu analisis deskriptif kuantitatif, analisis uji korelasi dan analisis uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Desa Kedusan Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan kepada nasabah dalam pembiayaan sebesar 83,95% dengan kreteria sangat tinggi. Berdasarkan pengujian hipotesis perhitungan koelasi product moment, menunjukkan  $0,977$  ( $r$  empirik)  $> 0,220$  ( $r$  teoritik)  $>$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil pembiayaan di Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Desa Kedusan Kecamatan Wonosari Kabupaten Grobogan. Kualitas produk yang diberikan oleh Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Desa Kedusan Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan kepada nasabah dalam mengambil pembiayaan sebesar 83,54% dengan kreteria sangat tinggi. Berdasarkan pengujian hipotesis perhitungan koelasi product moment, menunjukkan  $0,982$  ( $r$  empirik)  $> 0,220$  ( $r$  teoritik)  $>$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil pembiayaan di Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) Desa Kedusan Kecamatan Wonosari Kabupaten Grobogan. Kepuasan nasabah dalam mengambil pembiayaan di Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Desa Kedusan Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogan dengan kreteria sangt tinggi yaitu sebesar 83,93%. Kualitas pelayanan dan Kualitas produk berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil Kredit Perumahan Rakyat (KPR) di Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) Desa Kedusan Kecamatan Wirosari Kabupaten Grobogandengan hasil uji F sebesar  $1041,387$  ( $F$  hitung)  $> 3,12$  ( $F$  tabel).

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