

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi dan Peran *Customer Service* Terhadap Keputusan Masyarakat Menjadi Anggota Pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar” ini ditulis oleh Kusnul Khotimah dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 17401153035 jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan pembimbing Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya menentukan lokasi untuk tempat usaha, karena jika dari awal sudah salah dalam mengambil keputusan dapat mengakibatkan kegagalan sebelum usaha di mulai serta dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah Koperasi Syariah Podojoyo. Dalam menempatkan uang pada lembaga keuangan syariah kepercayaan masyarakat juga sangat penting sehingga setiap usaha harus menciptakan strategi pemasaran yang baik. Strategi pemasaran untuk mendapat kepercayaan anggota dapat diukur melalui peran *customer service*. Maka dari itu lembaga harus mampu meningkatkan pelayanan untuk mempertahankan anggota ataupun menarik calon anggota.

Rumusan masalah dalam penelitian yaitu: 1) Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar?; 2) Apakah peran *customer service* berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar?; 3) Apakah lokasi dan peran *customer service* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar?. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan peran *customer service* baik secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Jenis penelitian asosiatif. Teknik sampel dalam penelitian ini yaitu Simple Random Sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 88 responden dari jumlah anggota keseluruhan sebanyak 752 di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran angket, Observasi Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 21.0 dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar; 2) peran *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar; 3) kedua variabel secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar.

Kata kunci: Lokasi, Peran *Customer Service*, Keputusan Anggota

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Location and the Role of Customer Service on Community's Decisions to Become Members of the Podojoyo Srengat Blitar Sharia Cooperative" written by Kusnul Khotimah, registered number 17401153035, majoring in Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business, advisor Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

This research is motivated by the importance of determining the location for a business place, because if you have made a mistake in making a decision, it can lead to failure before the business starts and influence the community's decision to become a customer of the Podojoyo Sharia Cooperative. In placing money in sharia financial institutions people's trust is also very important so that every business must create a good marketing strategy. The marketing strategy to gain member's trust can be measured through the role of customer service. Therefore, the institution must be able to improve services to maintain members or attract prospective members.

The formulation of the problem in this study is: 1) Does the location have a significant effect on the community's decision to become a member of the Podojoyo Srengat Blitar Sharia Cooperative ?; 2) Does the role of customer service have a significant effect on the community's decision to become a member of the Podojoyo Srengat Blitar Sharia Cooperative ?; 3) Does the location and role of customer service in the same time have a significant effect on the community's decision to become a member of the Podojoyo Srengat Blitar Cooperative?. Thus, this study aims to determine the effect of location and the role of customer service both partially and simultaneously.

This research method uses a quantitative approach with the type of associative research. The sample technique in this study is Simple Random Sampling. The samples used in this study are 88 respondents from a total of 752 members in the Podojoyo Srengat Blitar Sharia Cooperative. The data collection techniques using questionnaires, observations. While the data analysis in this study using SPSS 21.0 using validity test, reliability test, classic assumption test, normality test, multiple linear regression test, hypothesis test and test coefficient of determination.

The results of this study indicate that: 1) the location has a positive and significant effect on the decision to become a member of the Podojoyo Srengat Blitar Sharia Cooperative; 2) the role of customer service has a positive and significant effect on the decision to become a member of the Podojoyo Srengat Blitar Sharia Cooperative; 3) both variables simultaneously or in the same time have a positive and significant effect on the decision to become a member of the Podojoyo Srengat Blitar Shario Cooperative.

Keywords: Location, Role of Customer Service, Member Decisions