

**PENGARUH PROMOSI, VARIASI PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA KSP KOKARDI**

***THE INFLUENCE OF PROMOTION, PRODUCT VARIATION,
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' DECISION TO
USE KSP KOKARDI SERVICES***

Oleh
SRI AGRIA
61201021008874

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2025

**PENGARUH PROMOSI, VARIASI PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA KSP KOKARDI**

***THE INFLUENCE OF PROMOTION, PRODUCT VARIATION,
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' DECISION TO
USE KSP KOKARDI SERVICES***

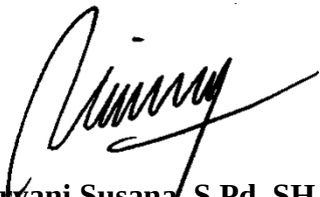
**Oleh
SRI AGRIA
61201021008874**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 8 Juli 2025

Dosen Pembimbing



Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH
NIDN/NUPTK: 4362746647230073

Ketua Jurusan



Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH PROMOSI, VARIASI PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN JASA KSP KOKARDI**

***THE INFLUENCE OF PROMOTION, PRODUCT VARIATION,
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' DECISION TO
USE KSP KOKARDI SERVICES***

Oleh
SRI AGRIA
61201021008874

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 8 Juli 2025

Ketua Penguji



Jhonson Sitanggang, SP., MM
NIDN/NUPTK: 0408077703

Anggota Penguji



Yumartono, SE., MM
NIDN/NUPTK: 0022036802

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Sri Agria

N I M : 61201021008874

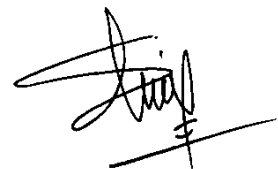
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa KSP Kokardi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 8 Juli 2025



Sri Agria

Nama Lengkap : Sri Agria
NIM : 61201021008874
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa KSP Kokardi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kokardi, Bogor, yang menghadapi tantangan pertumbuhan anggota dan optimalisasi layanan. Latar belakang menunjukkan pertumbuhan anggota KSP Kokardi yang lambat akibat kurang optimalnya strategi promosi, khususnya pemanfaatan teknologi digital, serta variasi produk dan kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data primer dari nasabah KSP Kokardi. Data dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji pengaruh promosi, variasi produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, variasi produk, dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, menjelaskan variasi keputusan nasabah. Ini mengindikasikan bahwa perbaikan dalam strategi promosi, penambahan variasi produk, dan peningkatan kualitas pelayanan sangat krusial untuk mendorong partisipasi anggota dan pertumbuhan koperasi di masa mendatang.

Kata Kunci: KSP Kokardi; Keputusan Nasabah; Promosi; Variasi Produk; Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors influencing customer decisions at Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kokardi, Bogor, which faces challenges in member growth and service optimization. The background indicates slow member growth at KSP Kokardi due to suboptimal promotional strategies, especially in leveraging digital technology, as well as not yet fully optimized product variations and service quality. This study employs a quantitative approach with questionnaires as the primary data collection instrument from KSP Kokardi customers. Data were analyzed using multiple linear regression to examine the influence of promotion, product variation, and service quality on customer decisions. The research findings indicate that promotion, product variation, and service quality simultaneously and partially have a significant impact on customer decisions, explaining of the variation in customer decisions. This suggests that improvements in promotional strategies, an increase in product variations, and an enhancement in service quality are crucial for fostering future member participation and cooperative growth.

Keywords: KSP Kokardi; Customer Decisions; Promotion; Product Variation; Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tak terhingga kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya yang tiada putus, sehingga penyusunan penelitian ini dapat terselesaikan dengan sempurna. Karya ilmiah ini, yang mengusung judul "Pengaruh Promosi, Variasi Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa KSP Kokardi", hadir sebagai upaya eksplorasi mendalam terhadap faktor-faktor esensial yang memengaruhi preferensi dan keputusan nasabah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kokardi. Melalui adopsi pendekatan kuantitatif yang ketat dan aplikasi analisis regresi yang cermat, penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan rekomendasi strategis yang aplikatif, berpotensi secara signifikan meningkatkan daya saing serta mengukuhkan loyalitas anggota KSP Kokardi di tengah dinamika pasar yang kompetitif.

Penyelesaian riset yang komprehensif ini tidak akan terwujud tanpa uluran tangan, bimbingan, dan dukungan tak ternilai dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati yang mendalam, kami menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS., selaku Ketua STIE GICI Business School, yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta arahan akademik yang luar biasa selama masa studi.
2. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 2, yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan dalam penyusunan makalah proposal penelitian ini.
3. Ibu Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH., selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berarti dalam membantu penulis menyusun makalah ini dengan penuh dedikasi.
4. Bapak Eko Yuliawan, SE., M.Si., selaku Wakil Ketua Bidang Akademik, yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama proses penyusunan makalah ini.
5. Pihak Manajemen KSP Kokardi yang telah membimbing dan menerima baik saya selama berkontribusi di KSP Kokardi
6. Orang tua dan keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
7. Kepada Suamiku yang sudah mendampingi dalam menata masa depan, dengan senantiasa cinta kasih dan ucapan terimakasihku yang tak terbatas seperti rasa syukurku terhadap orangtuaku.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan dalam menyelesaikan makalah ini.

Kami sepenuhnya menyadari bahwa karya penelitian ini, meskipun telah diupayakan secara maksimal, masih menyimpan keterbatasan dan celah yang memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati yang tulus, kami senantiasa menyambut dan sangat menghargai setiap kritik konstruktif serta saran berharga yang

disampaikan demi pengembangan dan peningkatan kualitas penelitian ini di kemudian hari. Besar harapan kami, riset ini tidak hanya menjadi khazanah ilmu pengetahuan, tetapi juga mampu memberikan kontribusi nyata dan kebermanfaatan yang luas bagi para akademisi, praktisi bisnis, khususnya para pengelola koperasi, dalam merumuskan strategi pemasaran dan pelayanan yang tidak hanya efektif, tetapi juga berkelanjutan di masa depan.

Depok, 8 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Agria', with a long horizontal stroke extending to the right.

Penulis

Sri Agria

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengujian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan.....	iv
Lembar Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Bagan / Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup/Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5.1 Maksud Penelitian.....	4
1.5.2 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.2 Promosi	9
2.3 Produk	10
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.5 Keputusan Nasabah.....	13
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka Pemikiran.....	18
2.8 Pengajuan Hipotesis	20
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	22
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4.1 Populasi Penelitian	24

3.4.2 Sampel Penelitian	24
3.5 Operasional Variabel.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data	26
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	36
4.1.2 Deskripsi Karakteristik dan Tanggapan Responden.....	37
4.1.3 Uji Kualitas Data	45
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.5 Persamaan Regresi.....	53
4.1.6 Uji Hipotesis	54
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	57
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	58
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Variabel Promosi	41
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Produk	42
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Nasabah	44
Tabel 4.5 Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1%	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Produk	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.13 Hasil Persamaan Regresi.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji t	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F	56
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 4.1 Usia Responden	37
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	38
Gambar 4.3 Lama Menjadi Anggota	38
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	39
Gambar 4.5 Jenis Pekerjaan Responden	40
Gambar 4.6 Penghasilan Perbulan Responden	40
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	70
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	71
Lampiran 4. Distribusi Nilai t tabel	82
Lampiran 5. Tabel Uji F	84
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	87
Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian	88
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	89
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiarisme	90
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi	91