



**PENGARUH PRODUK, PROMOSI, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KOPERASI
SIMPAN PINJAM JASA BATANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun :

Novalia Jaya Putri

14030118120041

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (STRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Novalia Jaya Putri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118120041
3. Tempat / Tanggal Lahir : Batang, 07 November 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Cendana RT03/RW02 No.37 Limpung, Batang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

Pengaruh Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam Jasa Batang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 28 Februari

2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



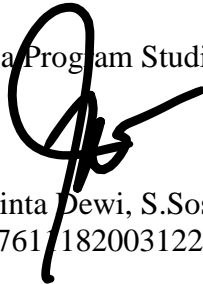
Dra. Aprianti Endang Prihatini, M.Si
NIP. 196104101986032001
14030118120041

Pembuat Pernyataan



Novalia Jaya Putri
NIM.

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si.
NIP. 197611182003122005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap
Keputusan Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam
Jasa Batang

Nama Penyusun : Novalia Jaya Putri

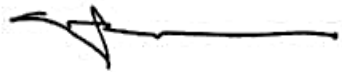
Departemen : S1 – Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Program Strata 1 di Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik.

Semarang, 23 Maret 2022

Dekan,



Wakil Dekan I,






Dr. Hardi Warsono, MTP
M.Pol.Admin.
NIP. 196408271990011001

Dr. Drs. Teguh Yuwono,
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Aprianti Endang Prihatini, M.Si. (.....)
2. Prof. Dr. Dra. Ari Pradanawati, M.S. (.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Saryadi, M.Si (.....)
2. Prof. Dr. Dra. Ari Pradanawati, M.S. (.....)
3. Dra. Aprianti Endang Prihatini, M.Si. (.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah [94]: 5-6)

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu Darmastutik dan Bapak Setiya Usaha yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan setiap saat. Semoga dengan menyelesaikan skripsi ini dapat membanggakan dan membahagiakan Bapak dan Ibu.
2. Kakak saya Karina Hasbi Jantari dan saudara kembar saya Noval Jaya Putra yang selalu medoakan dan memberikan semangat.
3. Novreza Putra Satoto, teman terbaik saya yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat.

PENGARUH PRODUK, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM JASA BATANG

ABSTRAK

Kospin Jasa merupakan salah satu koperasi simpan pinjam terbesar di Indonesia. Pada Tahun 2020 aset Kospin Jasa mencapai Rp9,6 triliun dengan jumlah anggota di Indonesia mencapai 334.092 nasabah, sedangkan jumlah anggota di Kantor Cabang Batang sebanyak 2.222 nasabah. Menurut data, jumlah anggota Kospin Jasa menunjukkan adanya penurunan jumlah anggota tiap tahunnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Kospin Jasa Batang. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* dan *sampling frame*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 96 responden anggota Kospin Jasa Batang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan aplikasi SPSS 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, promosi, dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Saran yang diberikan kepada Kospin Jasa terhadap masing-masing aspek antara lain pada aspek produk seperti meringankan bunga pada setiap produk dan meningkatkan syarat pembukaan simpanan dan pinjaman menjadi lebih mudah. Pada aspek promosi, diperlukan adanya peningkatan keragaman media iklan agar lebih mudah dikenal masyarakat dan peningkatan kredibilitasnya petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada nasabah maupun calon nasabah. Pada aspek pelayanan, petugas Kospin Jasa perlu mengutamakan kepentingan nasabah, merespon siapapun yang mengajukan keluhan, memahami, menguasai dan menjawab segala keluhan, tanggap dalam memberikan pelayanan serta mempercepat proses pelayanan agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Kospin Jasa, sehingga tercipta kesetiaan nasabah pada Kospin Jasa.

Kata Kunci : Produk, Promosi, Pelayanan, Keputusan Pembelian

THE EFFECT OF PRODUCTS, PROMOTIONS, AND SERVICES ON DECISIONS TO USE THE SERVICES OF KOPERASI SIMPAN PINJAM JASA BATANG

ABSTRACT

Kospin Jasa is one of the largest savings and loan cooperatives in Indonesia. In 2020 the assets of Kospin Jasa reached Rp9.6 trillion with the number of members in Indonesia reaching 334.092 customers, while the number of members at the Batang Branch Office was 2.222 customers. According to data, the number of members of Kospin Jasa shows a decrease in the number of members every year.

This study aims to determine the effect of products, promotions, and services on decisions to use Kospin Jasa Batang services. This type of research is explanatory research. The sampling method in this research is probability sampling with simple random sampling technique and sampling frame. Data collection techniques used questionnaires and interviews with 96 respondents, members of Kospin Jasa Batang. The data analysis method used is regression analysis using the SPSS 26.0 application.

The results showed that products, promotions, and services had an effect on purchasing decisions. There are suggestions given to Kospin Jasa based on each aspect, including on product aspects, it is necessary to improve product quality such as improving interest rates on each product and increasing the opening of deposits and loans to be easier. In the promotion aspect, it is necessary to increase the diversity of advertising media so that it is more easily known by the public and increase the knowledge of officers in providing accurate and clear information either to customers or prospective customers. In the service aspect, Kospin Jasa officers need to prioritize the interests of customers, respond to anyone who submits complaints, be able to know, understand, and answer all complaints, and be responsive in providing services and service processes so that customers are satisfied with the services provided by Kospin Jasa, so that creating customer loyalty to Kospin Jasa.

Keywords: Product, Promotion, Service, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Pada penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam Jasa Batang”** penulis sadar bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kerjasama dan bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengutarakan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta mendukung, sehingga penelitain ini dapat terselesaikan, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Ibu Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si sebagai Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membimbing dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Ibu Dra. Aprianti Endang Prihatini, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Prof. Dr. Dra. Ari Pradanawati, M.S selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Saryadi, M.Si selaku dosen wali serta dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.

7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terutama bapak dan ibu dosen Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan selama masa perkuliahan.
8. Ibu Darmiyatun, SE selaku Bagian Marketing Kospin Jasa Kantor Cabang Batang yang telah membantu dan membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Para responden/partisipan yang telah bersedia mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran, sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 28 Februari
2022

Penulis



Novalia Jaya Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH (STRIPSI/TA*).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Kerangka Teori	9
1.5.1 Perilaku Konsumen	9
1.5.2 Keputusan Pembelian	13
1.5.3 Pemasaran.....	18
1.5.4 Produk	21
1.5.5 Promosi.....	23
1.5.6 Pelayanan	24
1.5.7 Koperasi Simpan Pinjam	25

1.6	Penelitian Terdahulu	26
1.7	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	29
1.7.1.	Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian	29
1.7.2.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	30
1.7.3.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	30
1.7.4.	Pengaruh Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	31
1.8	Hipotesis	31
1.9	Definisi Konsep	32
1.9.1	Produk	32
1.9.2	Promosi.....	32
1.9.3	Pelayanan	32
1.9.4	Keputusan Pembelian	33
1.10	Definisi Operasional	33
1.10.1	Produk	33
1.10.2	Promosi	33
1.10.3	Pelayanan	34
1.10.4	Keputusan Pembelian	35
1.11	Metode Penelitian	35
1.11.1	Jenis Penelitian.....	35
1.11.2	Populasi dan Sampel	36
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
1.11.4	Jenis dan Sumber Data	37
1.11.5	Skala Pengukuran	38
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data	38
1.11.7	Teknik Pengolahan Data	39
1.11.8	Analisis Data	40
1.11.8.1	Uji Validitas	40
1.11.8.2	Uji Reliabilitas	40

1.11.8.3 Koefisiensi Korelasi.....	41
1.11.8.4 Koefisien Determinasi	41
1.11.8.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	41
1.11.8.6 Analisis Regresi Linear Berganda	42
1.11.8.7 Uji Statistik t	42
1.11.8.8 Uji Statistik F	43

BAB II GAMBARAN UMUM KOSPIN JASA BATANG..... 44

2.1 Sejarah dan Profil Kospin Jasa	44
2.2 Strategi Koperasi Kospin Jasa	52
2.3 Produk dan Layanan Kospin Jasa	53
2.4 Visi dan Misi Kospin Jasa	56
2.4.1 Visi Kospin Jasa	56
2.4.2 Misi Kospin Jasa	56
2.5 Nilai- Nilai Kospin Jasa.....	56
2.6 Logo Kospin Jasa.....	57
2.7 Lokasi Kospin Jasa Batang	58
2.8 Sumber Daya Perusahaan	58
2.9 Karakteristik Responden.....	59
2.9.1 Berdasarkan Usia Responden.....	59
2.9.2 Berdasarkan Pekerjaan	60
2.9.3 Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	61
2.9.4 Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	61

BAB III PENGARUH PRODUK, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM JASA BATANG 63

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
3.1.1 Uji Validitas	63

3.1.2 Uji Reliabilitas.....	68
3.2 Deskripsi Variabel	69
3.2.1 Persepsi Responden Pada Variabel Produk.....	69
3.2.1.1 Pilihan Produk Simpanan dan Pinjaman.....	70
3.2.1.2 Syarat Pembukaan Simpanan dan Pinjaman.....	70
3.2.1.3 Bunga yang Diberikan	71
3.2.1.4 Manfaat Produk.....	72
3.2.1.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Produk.....	72
3.2.1.6 Kategorisasi Variabel Produk	73
3.2.2 Persepsi Responden Pada Variabel Promosi	75
3.2.2.1 Periklanan (<i>advertising</i>).....	75
3.2.2.1.1 Media Iklan.....	75
3.2.2.1.2 Frekuensi Iklan	76
3.2.2.2 Penjualan Pribadi (<i>personal selling</i>).....	76
3.2.2.2.1 Pengetahuan Petugas	76
3.2.2.2.2 Petugas Menyampaikan Informasi dengan Lengkap dan Jelas ...	77
3.2.2.3 Penjualan Langsung (<i>direct marketing</i>).....	78
3.2.2.3.1 Buku Katalog.....	78
3.2.2.3.2 Frekuensi Penyebaran Katalog	79
3.2.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Promosi	79
3.2.2.5 Kategorisasi Variabel Promosi	81
3.2.3 Persepsi Responden Pada Variabel Pelayanan.....	83
3.2.3.1 Keandalan (<i>reliability</i>).....	84
3.2.3.1.1 Persyaratan Mudah dan Jelas.....	84
3.2.3.1.2 Proses Berjalan Cepat.....	84

3.2.3.1.3	Pedoman Layanan.....	85
3.2.3.1.4	Menjamin Keamanan Data	86
3.2.3.2	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	86
3.2.3.2.1	Respon Petugas Cepat dan Tanggap.....	86
3.2.3.2.2	Petugas Memberikan Informasi Akurat.....	87
3.2.3.2.3	Petugas Merespon Siapapun	88
3.2.3.3	Jaminan (<i>assurance</i>)	88
3.2.3.3.1	Petugas Menjawab Segala Keluhan.....	88
3.2.3.3.2	Petugas Dapat Dipercaya.....	89
3.2.3.3.3	Petugas Bersikap Sopan	90
3.2.3.3.4	Penguasaan Petugas Terhadap Pelayanan <i>Online</i>	90
3.2.3.4	Empati (<i>empathy</i>).....	91
3.2.3.4.1	Petugas Mengutamakan Kepentingan Nasabah.....	91
3.2.3.4.2	Petugas Memahami dan Menguasai Segala Keluhan	92
3.2.3.4.3	Petugas Menghargai dan Melayani	92
3.2.3.4.4	Petugas Memberikan Waktu dan Kenyamanan.....	93
3.2.3.5	Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	94
3.2.3.5.1	Kebersihan Ruang Kantor	94
3.2.3.5.2	Kenyamanan Ruang Kantor.....	94
3.2.3.5.3	Kelengkapan Fasilitas Kantor.....	95
3.2.3.5.4	Petugas Berpenampilan Sopan dan Rapi	96
3.2.3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Pelayanan. 96	
3.2.3.7	Kategorisasi Variabel Pelayanan	100
3.2.4	Persepsi Responden Pada Variabel Keputusan Pembelian	103
3.2.4.1	Kebutuhan Terpenuhi.....	104
3.2.4.2	Menjadi Prioritas Pilihan	104

3.2.4.3	Perasaan Setelah Menggunakan Layanan Jasa	105
3.2.4.4	Membeli Kembali Produk yang Sama atau Produk Lain di Koperasi yang Sama	106
3.2.4.5	Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain	106
3.2.4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian	107
3.2.4.7	Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian	108
3.3	Hasil Penelitian	110
3.3.1	Analisis Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian	110
3.3.1.1	Koefisiensi Korelasi	110
3.3.1.2	Koefisiensi Determinasi	111
3.3.1.3	Regresi Linear Sederhana	112
3.3.1.4	Uji T	113
3.3.2	Analisis Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	113
3.3.2.1	Koefisiensi Korelasi	114
3.3.2.2	Koefisiensi Determinasi	114
3.3.2.3	Regresi Linear Sederhana	115
3.3.2.4	Uji T	116
3.3.3	Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	117
3.3.3.1	Koefisiensi Korelasi	117
3.3.3.2	Koefisiensi Determinasi	118
3.3.3.3	Regresi Linear Sederhana	119
3.3.3.4	Uji T	120
3.3.4	Analisis Pengaruh Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	121
3.3.4.1	Regresi Linear Berganda	121

3.3.4.2 Uji F	122
3.4 Pembahasan	122
3.4.1 Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian	122
3.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	124
3.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	125
3.4.4 Pengaruh Variabel Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	126
BAB IV PENUTUP	127
4.1 Kesimpulan	127
4.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Simpanan	4
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pinjaman	4
Tabel 1.3 Jumlah Anggota	5
Tabel 1.4 Penilaian Anggota Terhadap Aspek Produk, Promosi, dan Pelayanan	6
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 1.6 Skala Likert	38
Tabel 1.7 Koefisiensi Korelasi	41
Tabel 2.1 Kantor Kospin Jasa	44
Tabel 2.2 Usia Responden.....	59
Tabel 2.3 Pekerjaan Responden	60
Tabel 2.4 Penghasilan Responden Per Bulan.....	61
Tabel 2.5 Lama Menjadi Anggota	61
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas Produk	64
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas Promosi	64
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Pelayanan	65
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Produk, Promosi, Pelayanan, dan Keputusan Pembelian.....	68
Tabel 3.6 Pilihan Produk Simpanan dan Pinjaman.....	70
Tabel 3.7 Syarat Pembukaan Simpanan dan Pinjaman.....	70
Tabel 3.8 Bunga yang Diberikan	71
Tabel 3.9 Manfaat Produk.....	72
Tabel 3.10 Rata-Rata Jawaban Responden Terkait Variabel Produk	72
Tabel 3.11 Kategorisasi Variabel Produk	74

Tabel 3.12 Media Iklan	75
Tabel 3.13 Frekuensi Iklan.....	76
Tabel 3.14 Pengetahuan Petugas.....	76
Tabel 3.15 Petugas Kospin Jasa Menyampaikan Informasi dengan Lengkap dan Jelas	77
Tabel 3.16 Buku Katalog	78
Tabel 3. 17 Frekuensi Penyebaran Katalog.....	79
Tabel 3.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Variabel Promosi	79
Tabel 3.19 Kategorisasi Variabel Promosi	82
Tabel 3.20 Persyaratan Mudah dan Jelas	84
Tabel 3.21 Proses Berjalan Cepat	85
Tabel 3.22 Pedoman Layanan	85
Tabel 3.23 Menjamin Keamanan Data.....	86
Tabel 3.24 Respon Petugas Cepat dan Tanggap	87
Tabel 3.25 Petugas Memberikan Informasi Akurat	87
Tabel 3.26 Petugas Merespon Siapapun	88
Tabel 3.27 Petugas Menjawab Segala Keluhan	89
Tabel 3.28 Petugas Dapat Dipercaya	89
Tabel 3.29 Petugas Bersikap Sopan	90
Tabel 3.30 Penguasaan Petugas Terhadap Pelayanan Online	91
Tabel 3.31 Petugas Mengutamakan Kepentingan Nasabah	91
Tabel 3.32 Petugas Memahami dan Menguasai Segala Keluhan.....	92
Tabel 3.33 Petugas Menghargai dan Melayani	93
Tabel 3.34 Petugas Memberikan Waktu dan Kenyamanan	93
Tabel 3.35 Kebersihan Ruang Kantor	94
Tabel 3.36 Kenyamanan Ruang Kantor	95

Tabel 3.37 Kelengkapan Fasilitas Kantor	95
Tabel 3.38 Petugas Berpenampilan Sopan dan Rapi	96
Tabel 3.39 Rekapitulasi Jawaban Responden terkait Variabel Pelayanan...	97
Tabel 3.40 Kategorisasi Variabel Pelayanan	102
Tabel 3.41 Kebutuhan Terpenuhi.....	104
Tabel 3.42 Menjadi Prioritas Pilihan	104
Tabel 3.43 Perasaan Setelah Menggunakan Layanan Jasa	105
Tabel 3.44 Membeli Kembali Produk yang Sama atau Produk Lain di Koperasi yang Sama.....	106
Tabel 3.45 Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain	107
Tabel 3.46 Rata-Rata Jawaban Responden Terkait Variabel Keputusan Pembelian.....	107
Tabel 3.47 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	109
Tabel 3.48 Hasil Koefisiensi Korelasi Variabel Produk	110
Tabel 3.49 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Variabel Produk	111
Tabel 3.50 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Produk	112
Tabel 3.51 Hasil Uji Koefisiensi Korelasi Variabel Promosi	114
Tabel 3.52 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Variabel Promosi	115
Tabel 3.53 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Promosi.....	115
Tabel 3.54 Hasil Uji Koefisiensi Korelasi Variabel Pelayanan	117
Tabel 3.55 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Variabel Pelayanan	118
Tabel 3.56 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Pelayanan.....	119
Tabel 3.57 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel Produk, Promosi, dan Pelayanan	121
Tabel 3.58 Hasil Uji F Variabel Produk, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	122
Tabel 3. 59 Hasil Uji Hipotesis	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pencapaian KSP	3
Gambar 1.2 Langkah-langkah Keputusan Pembelian dan Pengevaluasian Alternatif	15
Gambar 1.3 Proses Konsumen Mengambil Keputusan.....	16
Gambar 1.4 Hipotesis Penelitian.....	31
Gambar 2.1 Logo Kospin Jasa	57
Gambar 3.1 Pengujian Hipotesis tVariabel Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	113
Gambar 3.2 Pengujian Hipotesis tVariabel Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	117
Gambar 3.3 Pengujian Hipotesis tVariabel Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	137
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	138
Lampiran 3. Data Responden.....	147
Lampiran 4. Tabel Induk.....	152
Lampiran 5. Uji Validitas.....	157
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	165
Lampiran 7. Uji Koefisiensi Determinasi.....	166
Lampiran 8. Uji Koefisiensi Korelasi.....	167
Lampiran 9. Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t (parsial).....	169
Lampiran 10. Uji Regresi Berganda.....	170
Lampiran 11. Lampiran Uji F (Simultan).....	171
Lampiran 12. Distribusi Nilai r Tabel (Signifikansi 5%).....	172
Lampiran 13. Distribusi Nilai t Tabel.....	174
Lampiran 14. Distribusi Nilai F Tabel (Signifikansi 5%).....	176
Lampiran 15. Hasil Uji Turnitin.....	178