

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA KSPPS BMT
BERKAH MANDIRI SEJAHTERA**

TUGAS AKHIR

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**YULIANINGSIH
NIM: 2431900246**



**PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



**PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA KSPPS BMT
BERKAH MANDIRI SEJAHTERA**

Oleh:

Nama	:	YULIANINGSIH
NIM	:	2431900246
Jurusan	:	Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Sugiharto, SH.,MM

Dian Rusmana, S.E

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



**PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA KSPPS BMT
BERKAH MANDIRI SEJAHTERA**

Oleh:

Nama : Yulianingsih
NIM : 2431900246
Jurusan : Manajemen Pemasaran

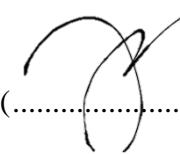
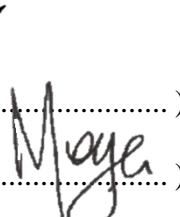
Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Pengaji Tugas Akhir, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 11.30-12.30 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Pengaji Tugas Akhir

Ketua : Aldi F.Dira, SE.,MM

(.....) 
(.....) 

Anggota : Mega Indah Edityawati, SE.,MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran



Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	YULIANINGSIH
NIM	:	2431900246
Jurusan	:	Manajemen Pemasaran
Nomor KTP	:	3201255107010008
Tempat, Tanggal Lahir	:	Bogor, 11 Juli 2001
Alamat	:	Kp. Cidokomo RT 001 RW 007, Desa Kopo Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tugas akhir ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus 2022



YULIANINGSIH

ABSTRAK

YULIANINGSIH. NIM 2431900246 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

Seiring perkembangan dunia bisnis , lembaga keuangan memegang peranan yang sangat penting, hampir semua kegiatan ekonomi tak luput dari lembaga keuangan. Lembaga keuangan menjadi salah satu faktor pendorong perkembangan perekonomian suatu negara. Lembaga keuangan non bank dengan prinsip syariah sama-sama memiliki misi keumatan yang jelas. Salah satunya yaitu *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT). BMT termasuk kedalam perusahaan jasa yang mana perlu mewujudkan kepuasan pelanggannya sehingga menimbulkan loyalitas nasabah atau anggota BMT itu sendiri, sebab jika kepuasan tidak tercapai maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan perusahaan lain. Adapun permasalahan yang dihadapi yaitu banyaknya komplain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan karyawan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *sampling insidental*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 31,8% faktor-faktor loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh indikator Kehandalan,ketanggapan,keyakinan,empati dan wujud nyata, sedangkan sisanya 68,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan t_{hitung} (6,862) dimana t_{tabel} (1,661) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

YULIANINGSIH. NIM 2431900246 The Effect of Service Customer Loyalty in KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

Along with the development of the business world, financial institutions play a very important role, almost all economic activities cannot be separated from financial institutions. Financial institutions are one of the factors driving the economic development of a country. Non-bank financial institutions with sharia principles both have a clear public mission. One of them is Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). BMT is included in service companies which need to realize customer satisfaction so that it creates customer loyalty or BMT members themselves, because if satisfaction is not achieved then customers will leave the company and become customers of other companies. The problems faced are the number of complaints related to the quality of employee service.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality on customer loyalty at KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera. The type of research used is survey research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is simple linear regression analysis. Sample selection is done by incidental sampling. The sample amounted to 100 respondents.

The results of the regression test show that 31.8% of customer loyalty factors can be explained by indicators of reliability, responsiveness, confidence, empathy and tangibles, while the remaining 68.2% is explained by other factors not examined in this study. The results of the t test show that the service quality variable t_{count} (6.862) where t_{table} (1.661) then partially the service quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty at KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

Keywords: Service Quality and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nnya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir ini tepat pada waktunya, Sholawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Diploma Ekonomi pada Program Studi Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat adanya kunjungan dan penggunaan jasa berulang yang dilakukan masyarakat terhadap KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh apa saja yang menyebabkan masyarakat Loyal dengan KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera.

Dalam proses penulisaanya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

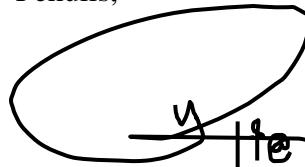
1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP, M.Sc. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE selaku Ketua Jurusan Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
4. Bapak Sugiharto, SH.,MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun tugas akhir.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Khususnya Program Studi Pemasaran yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah

dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Diploma Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah menayani dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Keluarga Bapak Ujang Harun, Ibunda Rosanah, Yana Mulyana, Deddy Supriadi, Dede Apriasnya Tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
9. Bapak Asep Junjunan, SE selaku Pimpinan dari KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
10. Teman-teman penulis yang tergabung dalam grup Madegem, Anisa, Herma, Nurul, Dini, Mirna, Sopian dan Jidan. Yang selama ini ikut serta dalam menemani hari-hari penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan Aamiin.

Depok, 11 Agustus 2022
Penulis,



YULIANINGSIH
NIM: 2431900246

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan	8
2.1.2. Loyalitas	9
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual	14
2.4. Hipotesis	16
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2. Jenis Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Devinisi Operasional Variabel	20
3.5.1. Variabel Bebas	20
3.5.2. Variabel Terikat	21
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	22
3.6.2. Persamaan Regresi	24
3.6.3. Uji Kualitas Data	24

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	25
1. Uji Normalitas	26
2. Uji Heteroskedastisitas	26
3.6.5. Uji Hipotesis	26
1. Koefisien Determinasi.....	27
2. Uji Parsial	27
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.2. Karaktistik Responden	33
4.1.3. Tanggapan Responden	35
1. Kualitas Pelayanan (X)	35
2. Loyalitas Pelanggan (Y)	37
4.2. Hasil Analisis Data	39
4.2.1. Hasil Uji Kualitas Data	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	40
4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik	41
1. Uji Normalitas	41
2. Uji Heteroskedastisitas	42
4.2.3. Hasil Uji Hipotesis	43
1. Persamaan Regresi Linier Sederhana	43
2. Koefisien Determinasi	44
3. Hasil Uji t (Parsial)	45
4.2. Pembahasan	46
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran	48
 DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Nasabah	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	17
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.3. Skala Pengukuran	22
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	23
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	33
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.3 Tanggapang Responden Atas Variabel Loyalitas Pelanggan	37
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana	44
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	15
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	51
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	52
Lampiran 3. Kuesioner.....	54
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas & Reliabilitas).....	56
Lampiran 5. Hasil Output SPSS(Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis).....	56
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	61
Lampiran 7. Riwayat Hidup.....	62
Lampiran 8. Tabel R.....	63
Lampiran 9. Tabel T.....	64