

**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,

Sugiharto, SH.,MM

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

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 Penguji Tugas Akhir, Pada:

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

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji 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 izin 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

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, loopy 'Y' followed by a horizontal line and some smaller, less distinct characters.

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 Keandalan, 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 kehadiran 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 Apriasnyah Tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
9. Bapak Asep Junjuran, 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,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, loopy 'Y' followed by 'ulianingsih' in a cursive script.

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 |
| <br>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    |
| <br>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   |
| <br>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 |
| <br>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN |    |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                 | 29 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....       | 29 |
| 4.1.2. Karakteristik 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 |
| <br>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN             |    |
| 5.1. Kesimpulan.....                        | 48 |
| 5.2. Saran .....                            | 48 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                    |    |
| 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. Hail 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 |