

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KSPPS BMT
AL-ITTIHAD TASIKMALAYA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Siliwangi



Oleh:
Yuyun Yuningsih
151002047

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS SILIWANGI
2019 M/1440 H**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KSPPS BMT
AL-ITTIHAD TASIKMALAYA**

SKRIPSI

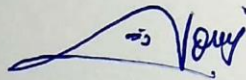
Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Siliwangi

Diajukan Oleh

Yuyun Yuningsih
NPM. 151002047

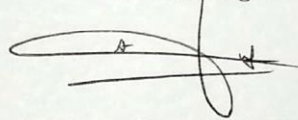
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Joni, S.EI., M.E. Sy,
NIDN. 0411078303

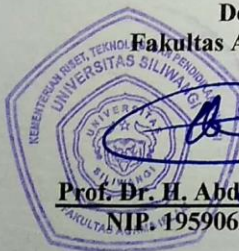
Pembimbing II



Agus Ahmad Nasrulloh S.EI., M. E. Sy,
NIDN. 0015088503

Disahkan Oleh:

**Dekan
Fakultas Agama Islam**



Prof. Dr. H. Abdul Somad, M.Pd,
NIP. 195906241986011001

**Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah**



Yusep Rafiqi S. Ag., M.M,
NIDN. 0403017403

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim dari pihak lain terhadap keabsahan karya saya ini.

Tasikmalaya, Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



Yuyun Yuningsih
NPM. 151002047

ABSTRAK

YUYUN YUNINGSIH 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan perpaduan dari Baitul Maal dan Bait al-Tamwil. Berperan dalam pemberdayaan ekonomi umat melalui pengembangan sumber daya manusia dan pengembangan ekonomi mikro dengan sistem syariah. BMT mempunyai fungsi sebagaimana layaknya perbankan yaitu penghimpun dan penyalur dana. Dalam menjalankan fungsinya, tentu saja BMT harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, karena berhubungan langsung dengan kepuasan anggota yang dirasakan oleh anggota sehingga terciptanya loyalitas anggota.

Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT A-Ittihad Tasikmalaya baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Dengan pengumpulan informasi melalui kuesioner dan pengambilan sampel sebanyak 97 responden dari populasi sebanyak 2845 yaitu seluruh anggota KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya dihitung dengan rumus slovin. Teknik analisa data menggunakan, koefisien kolerasi, koefisien regresi dan determinasi.

Hasil Penelitian diperoleh bahwa 1) Terdapat pengaruh X_1 terhadap Y Berdasarkan analisa persamaan regresi linier X_1 diperoleh $Y = 8,272 + 0.293X_1$, Koefisien Korelasi sebesar 0,507, dan Koefisien determinasi Sebesar 25,7%. 2) Terdapat Pengaruh X_2 terhadap Y berdasarkan analisa persamaan regresi linier X_2 . $Y = 11,535 + 0,605 X_2$, Koefisien Korelasi sebesar 0,559 dan Koefisien Determinasi sebesar 31,3%. 3) Hasil Penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara X_1 dan X_2 terhadap Y berdasarkan analisa persamaan regresi linier berganda diperoleh nilai $Y = 5,028 + 0,157 X_1 + 0,423X_2$ dengan koefisien korelasi berganda sebesar 0,601 dan koefisien determinasi sebesar 36,1%. 4) Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel loyalitas anggota. Dan 5) Melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan memang layak untuk menguji variabel loyalitas anggota.

Maka dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Anggota baik secara parsial maupun simultan, sehingga semua hipotesis (H_0) **ditolak** dan semua hipotesis Alternatif (H_a) **diterima**.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

YUYUN YUNINGSIH 2019, *The Influence of Service Quality and Satisfaction on Loyalty of Members KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya Sharia Economic Studies Program, Islamic Faculty, Siliwangi University.*

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) is a combination of Baitul Maal and Bait al-Tamwil. Acting in the economic empowerment of the ummah through human resource development and micro-economic development with the sharia system. BMT has functions as appropriate for banks, namely fund collectors and distributors. In carrying out its functions, of course BMT must pay attention to the quality of services provided, because it is directly related to member satisfaction felt by members so that the creation of member loyalty.

In this study it was intended to determine service quality and satisfaction with the loyalty of KSPPS members BMT A-Ittihad Tasikmalaya both partially and simultaneously. This study uses a correlation method with a quantitative approach. By collecting information through questionnaires and taking samples of 97 respondents from a population of 2845, all members of the KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya are calculated using the Slovin formula. Data analysis technique uses, correlation coefficient, regression coefficient and determination.

The research results obtained that 1) There is an effect of X1 on Y Based on the analysis of linear regression equation X1 obtained $Y = 8.227 + 0.293X1$, the Correlation Coefficient of 0.507, and the coefficient of determination of 25.7%. 2) There is the effect of X2 on Y based on the analysis of linear regression equation X2. $Y = 11,535 + 0,605 X2$, Correlation Coefficient of 0,559 and Determination Coefficient of 31,3%. 3) Research Results obtained that there is an influence between X1 and X2 on Y based on the analysis of multiple linear regression equations obtained by the value $Y = 5.028 + 0.157 X1 + 0.423X2$ with a multiple correlation coefficient of 0.601 and the coefficient of determination of 36.1%. 4) Testing the hypothesis using the t test shows that the two independent variables studied proved to significantly affect the variable loyalty of members. And 5) Through the F test, it can be seen that the variable quality of service and satisfaction is indeed feasible to test the variable loyalty of members.

Then it can be concluded that Service Quality and Satisfaction have a positive effect on Member Loyalty both partially and simultaneously, so that all hypotheses (H0) are rejected and all Alternative (Ha) hypotheses are accepted.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty of Members

PEDOMAN TRANSELITERASI

A. Konsonan

No	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin	No	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin
1	ا	Alif	-	17	ظ	Zha'	Zh
2	ب	Ba'	B	18	ع	'Ain	'
3	ت	Ta'	T	19	غ	Ghin	Gh
4	ث	Tsa	Ts	20	ف	Fa'	F
5	ج	Jim	J	21	ق	Qaf	Q
6	ح	Ha'	H	22	ك	Kaf	K
7	خ	Kha'	Kh	23	ل	Lam	L
8	د	Dal	D	24	م	Mim	M
9	ذ	Dzal	Dz	25	ن	Nun	N
10	ر	Ra'	R	26	و	Waw	W
11	ز	Zay	Z	27	ه	Ha'	H
12	س	Sin	S	28	لا	Lam alif	La
13	ش	Syin	Sy	29	ء	Hamzah	-
14	ص	Shad	Sh	30	ي	Ya'	Y
15	ض	Dhad	Dh	31	ة	Ta' marbutah	<u>T</u>
16	ط	Tha'	Th	32	-	-	-

B. Vokal Pendek

◌َ = a	◌ِ = i	◌ُ = u
--------	--------	--------

C. Vokal Panjang

أَ = â	إِي = î	أُ = û
--------	---------	--------

D. Diftong

أَيَّ = ay	أَوْ = aw
------------	-----------

E. Pembaruan

ال = al	وال = wa al
ال-ق = al-qo	ال-ش = al-sy

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas karunia dan nikmat yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya”. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi pada Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, terutama orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada henti, Ayahanda Eso Sudarsa dan Ibu Kodariah serta kakak saya Nono Suryana dan Ani Rohimah yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, semoga Allah meridhainya. Selain itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S, selaku Rektor Universitas Siliwangi;
2. Prof. Dr. H. M. Abdul Somad, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi;
3. Yusep Rafiqi, S.Ag., M.M, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi;
4. Joni, S.EI., M.E.Sy, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.

5. Agus Ahmad Nasrulloh S.E.I., M.E.Sy, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna dan berharga bagi saya. Semoga Allah memberikan pahala yang sebesar-besarnya atas kebaikan para dosen, staff TU yang telah melayani dan membantu saya selama perkuliahan.
7. Sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat Atep Firman Cahyadi, Eri Khoeriyah, Wulan Agustina, Maula Nurul, Rijal Yusuf, Amelia Nurul Faridah dan Maulida Chaerun Nissa, semoga Allah memberikan perlindungan.
8. Teman-Teman seperjuangan dari Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2015 yang telah bersama-sama menjalani suka dan duka selama menempuh pendidikan di Universitas Siliwangi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan, baik dari segi bahasa maupun isinya. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati akan menerima kritik, saran dan masukan dari semua pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Tasikmalaya, 06 Februari 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSELITERASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORITIS	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
c. Karakteristik Pelayanan	12
d. Model Kualitas Pelayanan.....	16
2. Kepuasan.....	18

a.	Pengertian Kepuasan	18
b.	Cara Mengukur Kepuasan.....	19
c.	Manfaat Program Kepuasan.....	21
d.	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan	24
e.	Indikator Kepuasan	25
3.	Loyalitas Anggota.....	26
a.	Pengertian Loyalitas Anggota	26
b.	Karakteristik Loyalitas Anggota	27
c.	Prinsip-Prinsip Loyalitas Anggota	28
d.	Mengukur Loyalitas	30
e.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota.....	31
B.	Penelitian Terdahulu.....	33
C.	Kerangka Pemikiran	36
D.	Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
A.	Metode Penelitian.....	40
B.	Operasional Variabel.....	40
C.	Populasi Dan Sampel	46
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
E.	Instrumen Penelitian.....	49
F.	Uji Persyaratan Analisis Data	55
G.	Teknik Analisis Data.....	59
H.	Waktu Dan Tempat Penelitian	68
BAB IV HASIL PENELITIAN		70
A.	Profil KSPPS BMT Al-Ittihad	70

B. Hasil Penelitian	80
1. Uji Persyaratan Analisis.....	81
2. Analisis Deskriptif Data.....	86
C. Pembahasan Hasil Penelitian	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	113
A. Simpulan	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Aktif dan Pasif KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya 4	
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	41
Tabel 3. 2 Variabel Kepuasan (X2)	43
Tabel 3. 3 Variabel Loyalitas Anggota (Y).....	45
Tabel 3. 4 Notasi dan Skor pada Skala <i>Likert</i>	50
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	50
Tabel 3. 6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1). 52	
Tabel 3. 7 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Kepuasan (X2).....	53
Tabel 3. 8 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Loyalitas Anggota (Y).....	53
Tabel 3. 9 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)	54
Tabel 3. 10 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan (X2).....	55
Tabel 3. 11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Anggota (Y) 55	
Tabel 3. 12 Interpretasi koefisien korelasi nilai r.....	62
Tabel 3. 13 Waktu Penelitian	68
Tabel 4. 1 Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	81
Tabel 4. 2 Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan (X2).....	81
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas Data.....	82
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinieritas	83
Tabel 4. 5 Hasil Uji Autokorelasi	84
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif	86
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4. 9 Interpretasi Kualitas Pelayanan (X1)	87
Tabel 4. 10 Perolehan Skor Kualitas Pelayanan (X1).....	88
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan	90
Tabel 4. 12 Interpretasi Kepuasan (X2)	90
Tabel 4. 13 Perolehan Skor Kepuasan (X2).....	91
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Loyalitas Anggota (Y).....	93
Tabel 4. 15 Interpretasi Loyalitas Anggota (Y)	93
Tabel 4. 16 Perolehan Skor Loyalitas Anggota (Y).....	94
Tabel 4. 17 Hasil Uji Korelasi Sederhana X1 dan Y	96
Tabel 4. 18 Analisis Regresi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota	98
Tabel 4. 19 Hasil Uji Korelasi Sederhana X2 dan Y	99
Tabel 4. 20 Analisis Regresi Sederhana Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota	101
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Korelasi Berganda	102
Tabel 4. 22 Hasil Analisis Regresi Berganda	103
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Uji F.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4. 1 Susunan Pengurus KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya.....	72
Gambar 4. 2 Susunan Pengelola KSPPS BMT Al-Ittihad Tasikmalaya.....	74
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	88
Gambar 4. 4 Grafik Histogram Kepuasan.....	91
Gambar 4. 5 Grafik Histogram Loyalitas Anggota.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X1)
- Lampiran 3 Data Hasil Penelitian Variabel Kepuasan (X2)
- Lampiran 4 Data Hasil Penelitian Variabel Loyalitas Anggota (Y)
- Lampiran 5 Skor Total Perolehan Data Setelah Di Konversi Ke Interval
- Lampiran 6 Data Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas X1
- Lampiran 7 Data Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas X2
- Lampiran 8 Data Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Y
- Lampiran 9 Tabel r untuk $df= 67-100$
- Lampiran 10 Surat Keputusan dekan FAI-Unsil tentang pembimbing
- Lampiran 11 Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian
- Lampiran 12 Revisi Laporan Skripsi/Tugas Akhir
- Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 Riwayat Hidup