

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN (STUDI PADA KSPPS BMT AMAN
UTAMA JEPARA)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

AHMAD KHIRZUDDIN
NIM. 151130001535

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

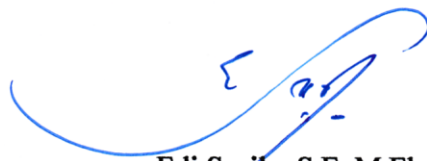
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KSPPS BMT AMAN UTAMA JEPARA)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Ahmad Khirzuddin
NIM : 151130001535
Program Studi : Ekonomi Islam

Disetujui Oleh pembimbing

Pembimbing



Edi Susilo, S.E., M.Ek.

Pada hari Minggu tanggal 19 Maret 2019

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KSPPS BMT AMAN UTAMA JEPARA)

Nama Penyusun : Ahmad Khirzuddin
NIM : 151130001535
Program Studi : Ekonomi Islam

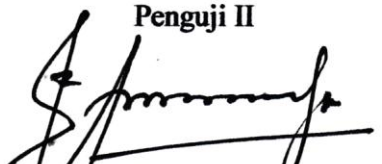
Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari Senin, tanggal 25 Maret 2019

Penguji I


H. Much. Imron, SE., MM.
NIY. 165080297011

Penguji II


Dr. H. Samsul Arifin., SE., MM.
NIY. 174071999134

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara



H. Much. Imron, SE., MM.
NIY. 165080297011

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-I Program Studi Ekonomi Islam merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata I (S-I) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KSPPS BMT AMAN UTAMA JEPARA)**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan pembimbing saya yaitu:
 - a. Edi Susilo, S.E.,M.Ek.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jepara, 19 Maret 2019



Ahmad Khirzuddin
NIM. 151130001535

HALAMAN MOTTO

"Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya :

“kapan skripsimu selesai?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat pada waktu bukan sebuah
kejahatan,

Bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran
Seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-
baik skripsi

Adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu

Maupun tidak tepat waktu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara yang berjumlah 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji statistik t, uji statistik F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Kepercayaan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Aman Utama Jepara.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Anggota.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KSPPS BMT AMAN UTAMA JEPARA**”. Skripsi ini hadir untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sa'dullah Assa'idi selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah memberikan segala kebijakan dalam menjalankan institusi.
2. Aan Zainul Anwar, S.E., M.E.Sy. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. Edi Susilo, S.E.,M.Ek., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara untuk ilmu bermanfaat yang telah diajarkan serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara atas bantuannya selama proses perkuliahan.
5. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan nasehatnya serta dukungan secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
6. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam angkatan 2015 yang selalu berbagi pengetahuan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari

sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Jepara, 19 Maret 2019

Penulis,

Ahmad Khirzuddin
NIM. 151130001535

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepercayaan	16
2.1.3 Loyalitas Anggota	21
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	29

2.4. Perumusan Hipotesis.....	31
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	34
3.2.1. Variabel Penelitian	34
3.2.1.1 Variabel Independen	35
3.2.1.2 Variabel Dependen.....	35
3.2.2. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2.2.1. Kualitas Pelayanan	35
3.2.2.2. Kepercayaan.....	36
3.2.2.3. Loyalitas Anggota	36
3.3 Data dan Sumber Data	37
3.4 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	37
3.5 Metode Pengumpulan Data	39
3.6 Metode Pengolahan Data	40
3.7 Metode Analisis Data.....	40
3.7.1 Statistik Deskriptif	40
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.4 Uji Hipotesis	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Aman Utama Jepara	46
4.1.2 Visi dan Misi KSPPS BMT Aman Utama Jepara.....	47
4.1.3 Landasan Kerja	47
4.1.4 Struktur Organisasi	51
4.1.5 Jaringan Gerakan Koperasi	51
4.1.6 Jaringan Usaha Pelayanan KSPPS BMT Aman Utama.....	52
4.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	54

4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.4 Gambaran Umum Subyek Penelitian	62
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen <i>Try Out</i>	62
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Responden	67
4.5 Uji Asumsi Klasik	71
4.5.1 Uji Heterokedastisitas	72
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	72
4.5.3 Uji Normalitas.....	73
4.6 Hasil Analisis Statistik	75
4.6.1 Analisis Regresi Berganda	75
4.6.2 Uji Statistik F	77
4.6.3 Uji Stastistik t.....	78
4.6.4 Koefisien Determinasi.....	79
4.7 Pembahasan.....	81

BAB V PENUTUP

5.1.Simpulan.....	87
5.2.Keterbatasan	88
5.3.Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Tabulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.5 Tabulasi Kuesioner Kepercayaan	60
Tabel 4.6 Tabulasi Kuesioner Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.16 Hasil Regresi Berganda	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik F.....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	73
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Daftar Pernyataan
Lampiran	2	Identitas Responden
Lampiran	3	Tabulasi <i>Try Out</i> Kuesioner
Lampiran	4	Tabulasi <i>Try Out</i> Kuesioner
Lampiran	5	Tabulasi <i>Try Out</i> Kuesioner
Lampiran	6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X1
Lampiran	7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X2
Lampiran	8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y
Lampiran	9	Daftar Pertanyaan Penelitian
Lampiran	10	Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran	11	Tabulasi Kuesioner Variabel Kepercayaan
Lampiran	12	Tabulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Anggota
Lampiran	13	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Responden X1
Lampiran	14	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Responden X2
Lampiran	15	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Responden Y
Lampiran	16	Hasil Output SPSS