



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(STUDI PADA BMT BINA UMMAT SEJAHTERA (BUS) CABANG SUMBER
KABUPATEN REMBANG)

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Program Sarjana Ekonomi

Oleh :

Khilyatun Nisa 12.51.0009

Dosen Pembimbing :

Hj. Tjiptowati Endang I, SE. M.Si 0607047601

Nunuk Supraptini, SE. MM 0614086601

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

2017

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(STUDI PADA BMT BINA UMMAT SEJAHTERA (BUS) CABANG SUMBER
KABUPATEN REMBANG)

Oleh :

Khilyatun Nisa 12.51.0009

Skripsi ini telah diujikan dan mendapat pengesahan pada tanggal 12 APRIL 2017

Tim Penguji

Ketua,



Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE., MM

NIDN.0606096201

Anggota,



Hj. Tjiptowati Endang I, SE. M.Si

NIDN. 0607047601

Anggota,



Nunuk Supraptini, SE. MM

NIDN. 0614086601

PERSETUJUAN SKRIPSI
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(STUDI PADA BMT BINA UMMAT SEJAHTERA (BUS) CABANG SUMBER
KABUPATEN REMBANG)

Oleh :

Khilyatun Nisa 12.51.0009

Bahwa skripsi ini layak diujikan. Telah mendapatkan persetujuan pada tanggal.....

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping

Hj. Tjiptowati Endang I, SE. M.Si

Nunuk Supraptini, SE. MM

NIDN. 0607047601

NIDN. 0614086601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE., MM

NIDN.0606096201

PENGESAHAN SKRIPSI
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(STUDI PADA BMT BINA UMMAT SEJAHTERA (BUS) CABANG SUMBER
KABUPATEN REMBANG)

Oleh :

Khilyatun Nisa 12.51.0009

Skripsi ini telah diujikan dan mendapat pengesahan pada tanggal.....

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Dra. Hj. Edy Dwi Kurniati, SE., MM

NIDN.0606096201

Anggota,

Anggota,

Hj. Tjiptowati Endang I, SE. M.Si

NIDN. 0607047601

Nunuk Supraptini, SE. MM

NIDN. 0614086601

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(STUDI PADA BMT BINA UMMAT SEJAHTERA (BUS) CABANG SUMBER
KABUPATEN REMBANG)

Oleh :

Khilyatun Nisa 12.51.0009

Bahwa skripsi ini layak diujikan. Telah mendapatkan persetujuan pada
tanggal 21 MARET 2017.....

Dosen Pembimbing Utama



Hj. Tjiptowati Endang I, SE. M.Si

NIDN. 0607047601

Dosen Pembimbing Pendamping



Nunuk Supraptini, SE. MM

NIDN. 0614086601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Hj. Edy Dwi Kurniati, SE., MM

NIDN.0606096201

MOTTO

- Dan tolong - menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong – menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah Amat berat siksaan-Nya. (Qs. Al-maidah/5:2)
- Jika anda terjatuh ribuan kali, berdirilah jutaan kali karena anda tidak tahu seberapa dekat anda dengan kesuksesan

PERSEMBAHAN

Untaian kata takkan mampu melukiskan kebahagiaan atas segala rahmat, hidayah, serta karuniannya, sehingga tersusun sebuah karya sederhana ini.

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untukmu :

- Ayahanda Tasmuri yang tidak pernah lelah memberikan limpahan kasih sayang yang tulus, selalu mendo'akan, memberikan semangat dan dukungan baik spiritual maupun material demi keberhasilanku.
- Ibunda Sudarwati tercinta yang selalu memberikan do'a, dukungan, kasih sayang yang tiada terhingga, dan memberi semangat untuk tetap menuntut ilmu.
- Simbah – simbahku yang selalu mendo'akanku.
- Adek – adekku tersayang (Luthfi Khazim dan Rohmatul Minan) yang selalu memberikan keceriaan dan mengingatkan aku untuk tetap semangat.
- Kakakku (Muhammad Zainudin) yang selalu memberikan motivasi dan menantikan kesuksesanku.
- Sahabat dan teman – temanku yang selalu memberikanku semangat dan dukungan.
- Seluruh keluargaku yang selalu mendukung dan mendo'akanku.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Khilyatun nisa, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN** (Studi Pada BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sumber Kabupaten Rembang), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Ungaran, 12 Maret 2017

Yang membuat pernyataan,

Khilyatun Nisa
NIM. 12.51.0009

ABSTRACT

Customer loyalty is extremely in want any company to achieve success as desired. According to Foster and Cadogan (2000) Loyalty is an attitude of the customer to make his choice to keep using a product or service from a company. Based on the state of the number of members or customers KJKS BMT Bina Ummah Welfare Branch Source Rembang which each year has kenaikan fairly active, it is because of loyal customers and are influenced by several variables in this research service quality, trust and customer satisfaction. Problems in the study consisted of whether the variable quality of service, trust variables and variable customer satisfaction partially and simultaneously influence customer loyalty BMT Bina Ummah Sejahtera. The purpose of this study was to determine whether or not the influence of service quality, trust and customer satisfaction either partially or simultaneously on customer loyalty BMT Bina Ummah Sejahtera Resources District of Rembang.

This type of research is explanatory survey that is used to describe the relationship between two or more variables through hypothesis testing. This study population is all customers who use the services of BMT Bina Ummah Sejahtera. Sampling using the formula Slovin (2005) as many as 100 customers. Data were collected through questionnaires and documented. Data analysis method used was Validity, Reliability Testing, Regression Analysis, Testing Hypothesis Through T test and F test, and Analysis The coefficient of determination (R^2).

The results of the correlation calculations either partially or simultaneously categorized as being that (0.643), the value of multiple regression coefficient of $Y = 4.510 + 0.261 X_1 + 0.279 X_2 + 0.286 + 1.971 X_3$. And the value (Test T) obtained for Quality of Service value T count (2.118) > T table (1.985), trust T count (2.392) > T table (1.985), and Customer Satisfaction T count (2,456) > T table (1.985) , thereby partially calculations Service Quality, Trust and Customer Satisfaction Customer Loyalty berpengaruh terhadap otherwise. F test (simultaneous) obtained 22.584 F count > F table 2.47, thereby Variable Service Quality, Trust and Customer Satisfaction simultaneously affect the Customer Loyalty BMT Bina Ummah Sejahtera. The coefficient of determination (adjusted R Square) obtained at 0.395. This means that 39.5% can be explained by the Customer Loyalty Service Quality, Trust and Customer Satisfaction. While 60.5% of Customer Loyalty is influenced by variables - other variables not examined in this study.

Based on research that has been done it is essential to researchers gave some advice, namely KJKS BMT Bina Ummah Welfare Branch Source Rembang to pay attention again to the Service Quality, Trust and Customer Satisfaction, because of the results showed almost the same results calculation quality of service (0.555), trust (0.557), and customer satisfaction (0,550), so all three factors need to be improved to the level of loyalty better than before.

Keywords: Quality of Service, Faith, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.

ABSTRAK

Loyalitas Pelanggan sangat diinginkan oleh setiap perusahaan untuk mencapai suatu keberhasilan seperti yang diinginkan. Menurut Foster dan Cadogan (2000) Loyalitas adalah suatu sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Berdasarkan keadaan jumlah anggota atau nasabah KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sumber Kabupaten Rembang yang setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup aktif, hal tersebut dikarenakan pelanggan yang loyal dan dipengaruhi oleh beberapa variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Permasalahan dalam penelitian terdiri dari apakah variabel kualitas pelayanan, variabel kepercayaan, dan variabel kepuasan pelanggan secara persial maupun simultan berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan BMT Bina Ummat Sejahtera. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan baik secara persial maupun secara simultan terhadap loyalitas pelanggan BMT Bina Ummat Sejahtera Kecamatan Sumber Kabupaten Rembang.

Jenis penelitian ini adalah *survey explanatory* yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar dua variabel atau lebih melalui pengujian hipotesis. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa BMT Bina Ummat Sejahtera. Pengambilan Sampel menggunakan Rumus Slovin (2005) sebanyak 100 konsumen. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan didokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi, Pengujian Hipotesis Melalui Uji T dan Uji F, serta Analisis Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil perhitungan korelasi baik secara persial maupun secara simultan dikategorikan sedang yaitu (0,643), nilai koefisien regresi berganda sebesar $Y=4,510+0,261 X_1+0,279 X_2+0,286 X_3+1,971$. Dan nilai (Uji t) diperoleh untuk Kualitas Pelayanan nilai t hitung (2,118) > t tabel (1,985), kepercayaan t hitung (2,392) > t tabel (1,985), dan Kepuasan Pelanggan t hitung (2,456) > t tabel (1,985), dengan demikian perhitungan secara persial Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan dinyatakan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Uji f (Simultan) diperoleh nilai f hitung 22,584 > f tabel 2,47, dengan demikian Variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan BMT Bina Ummat Sejahtera. Koefisien Determinasi (*adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,395. Hal ini berarti 39,5% Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan 60,5% Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh variabel – variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka perlu kiranya peneliti memberikan beberapa saran, yaitu KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sumber Kabupaten Rembang agar memperhatikan lagi terhadap Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan, karena dari hasil penelitian menunjukkan hasil yang hampir sama perhitungannya yaitu kualitas pelayanan (0,555), kepercayaan (0,557), dan kepuasan pelanggan (0,550), jadi faktor ketiganya perlu peningkatan agar tingkat loyalitas lebih baik lagi dari sebelumnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada kita. Amin.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada :

1. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu Hj. Tjiptowati Endang I, SE.,MM dan ibu Nunuk Supraptini SE.MM sebagai dosen Pembimbing atas Waktu, Perhatian, Saran, dan Segala Bimbingan serta arahnya selama penulisan skripsi ini.
3. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Bisnis Undaris untuk ilmu bermanfaat yang telah diajarkan.
4. Keluarga besar saya, atas doa, bantuan, perhatian dan kebersamaan selama ini dengan penuh kesabaran, kasih sayangnya dan kesetiaan selalu ada untuk saya.
5. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen angkatan 2012 atas kebersamaannya selama kuliah, serta menjadi keluarga saya di Ungaran.
6. Semua responden atas kesediannya meluangkan waktu demi kelancaran penulisan skripsi ini
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila ada kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Ungaran, 12 Maret 2017

Penulis,

Khilyatun Nisa
Nim. 12.51.0009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI	v
HALAMAN ABSTRACT	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Definisi Operasional	9
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II : LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
b. Indikator Kualitas Pelayanan	14
c. Kriteria Penentuan Kualitas Pelayanan	15
d. Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan	16
2. Kepercayaan Pelanggan	17
a. Pengertian Kepercayaan Pelanggan	17
b. Komponen – Komponen Kepercayaan Pelanggan	18
c. Faktor Membangun Kepercayaan Pelanggan	20

d. Indikator Kepercayaan Pelanggan	20
3. Kepuasan Pelanggan	21
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
b. Indikator Kepuasan Pelanggan	22
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
d. Kunci Mempertahankan Kepuasan Pelanggan	24
4. Loyalitas Pelanggan	25
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
b. Tahap – tahap Loyalitas Berkembang	26
c. Indikator Loyalitas Pelanggan	27
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	28
6. Pengaruh Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan	28
7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	29
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	29
C. Penelitian Terdahulu	30
D. Kerangka Pemikiran	31
E. Hipotesis	32
BAB III : METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Variabel Penelitian dan Indikator Operasional	33
C. Populasi, Sampel, dan Tehnik Sampel	35
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Metode Pengumpulan Data	37
F. Metode Analisa Data	38
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	41
3. Korelasi	44
a. Korelasi Sederhana	45
b. Korelasi Berganda	45
4. Regresi	46
a. Regresi Sederhana	46
b. Regresi Berganda	47
5. Koefisien Determinasi	48
6. Pengujian Hipotesis	48
a. Uji T Persial	48
b. Uji F Simultan	49
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51

1. Profil BMT Bina Ummat Sejahtera (BUS)	51
2. Visi dan Misi BMT Bina Ummat Sejahtera (BUS)	52
3. Keadaan dan Kondisi anggota BMT BUS	54
B. Hasil Penelitian	54
1. Analisis Deskriptif	54
a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
b. Identitas Responden Berdasarkan Umur	56
c. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
2. Analisis Inferensial	57
a. Analisis Korelasi	57
1) Analisis Korelasi Sederhana	58
2) Analisis Korelasi Berganda	60
b. Analisis Regresi	61
1) Analisis Regresi Sederhana	61
2) Analisis Regresi Berganda	63
3. Koefisien Determinasi (R^2)	66
4. Uji Hipotesis	67
a. Uji Statistik T (Secara Parsial)	67
b. Uji Statistik F (Secara Simultan)	73
C. Pembahasan Penelitian	75
 BAB V : PENUTUP	 79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
 DAFTAR PUSTAKA	 82
 LAMPIRAN	 84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Anggota KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera	6
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 : Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional	34
Tabel 3.2 : Uji Validitas	39
Tabel 3.3 : Uji Reliabilitas	42
Tabel 3.4 : Interpretasi Koefisien Korelasi	44
Tabel 4.1 : Jumlah Anggota KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera	54
Tabel 4.2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 : Identitas Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.4 : Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 : Koefisien Korelasi	58
Tabel 4.6 : Koefisien Korelasi Sederhana	58
Tabel 4.7 : Hasil Korelasi Berganda	61
Tabel 4.8 : Hasil Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.9 : Hasil Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.10 : Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.11 : Hasil Uji T	67
Tabel 4.12 : Hasil Uji F	73

TABEL GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 : Uji T	49
Gambar 3.2 : Uji F	50
Gambar 4.1 : Uji T Variabel Kualitas Pelayanan	69
Gambar 4.2 : Uji T Variabel Kepercayaan	71
Gambar 4.3 : Uji T Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Gambar 4.4 : Uji F (Simultan)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Kuesioner	84
Lampiran B : Tabel Input Data Responden	89
Lampiran C : Data Responden	95
Lampiran D : Statistik Deskriptif	97
Lampiran E : Uji Validitas	103
Lampiran F : Uji Reliabilitas	110
Lampiran G : Uji Korelasi	113
Lampiran H : Uji Regresi	115
Lampiran I : Uji Hipotesis	118
Lampiran J : Tabel R	120
Lampiran K : Tabel T	122
Lampiran L : Tabel F	126
Lampiran M : Kartu Bimbingan Skripsi	133
Lampiran N : Daftar Riwayat Hidup	135