

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA NASABAH PEMBIAYAAN DI BMT UGT NUSANTARA  
CAPEM WARU SIDOARJO)**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)**



**OLEH**

**DEWI ROUDLOTUS SAIDAH**

**NIM. 934223419**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2024**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA NASABAH PEMBIAYAAN DI BMT UGT NUSANTARA  
CAPEM WARU SIDOARJO)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana

**OLEH**

**DEWI ROUDLOTUS SAIDAH**

**NIM. 934223419**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA NASABAH PEMBIAYAAN DI BMT UGT NUSANTARA  
CAPEM WARU SIDOARJO)**

**DEWI ROUDLOTUS SAIDAH  
934223419**

**Di Setujui Oleh :**

**Pembimbing 1**



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE.**  
**NIP. 197405282003122001**

**Pembimbing 2**



**Yoni Yudha Utama, SE, MSA**  
**NIP. 199206222019031008**

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Kediri, 8 Februari 2024

Nomor :  
Lampiran :  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada:

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di-  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi Mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Dewi Roudlotus Saidah  
NIM : 934223419  
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pembiayaan Di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S1).

Beserta ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesedian Bapak kami ucapkan banyak terimakasih.

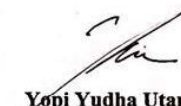
Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE,**  
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



**Yopi Yudha Utama, SE, MSA**  
NIP. 199206222019031008

## NOTA PEMBIMBING

### NOTA PEMBIMBING

Kediri, 8 Februari 2024

Nomor :  
Lampiran :  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada:

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di-

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi Mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Dewi Roudlotus Saidah

NIM : 934223419

Judul Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pembiayaan Di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S1).

Beserta ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesedian Bapak kami ucapkan banyak terimakasih.

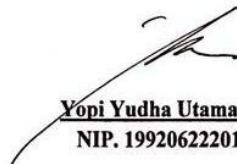
Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE,**  
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



**Yopi Yudha Utama, SE, MSA**  
NIP. 199206222019031008

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Nasabah Pembiayaan di BMT UGT Nusantara Capem Waru  
Sidoarjo)**

**DEWI ROUDLOTUS SAIDAH**

**9.342.234.19**

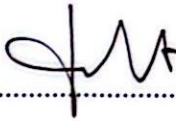
Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negri (IAIN)  
Kediri Pada Tanggal 26 Februari 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Mundhori, MEI

NIP. 198702222019031004

(.....)

2. Penguji 1

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE.

NIP. 197405282003122001

(.....)

3. Penguji 2

Yopi Yudha Utama, SE, MSA

NIP. 199206222019031008

(.....)

Kediri, 26 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Prof. Dr. Hamid Annas Mushlih, MHI  
NIP. 197501011998031002

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Roudlotus Saidah

NIM : 934223419

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 16 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Dewi Roudlotus Saidah

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا  
بِأَنْفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.

(QS. Ar-Ra'd [13] : 11)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, Segala puji bagi Allah SWT, dzat Yang Maha Agung dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti sekarang ini. Dengan segenap rasa syukur sebuah karya sederhana ini, saya persembahkan untuk:

1. Yang tercinta, Kedua orangtua, Bapak M. Zakaria dan Ibu Nadhifatuz Zuhro yang senantiasa menasehati, memberi semua dukungan yang tak terhingga, selalu memberikan do'a, mendidik, dan mencurahkan segenap sayangnya untuk anak-anaknya. Terima kasih Bapak dan ibu atas semua cinta yang telah Bapak dan Ibu berikan.
2. Yang terhormat, Bapak Dosen Pembimbing skripsi Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Bapak Yopi Yudha Utama, SE, MSA. Terimakasih telah senantiasa memberikan ilmu dan bimbingan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen selama bangku perkuliahan S1 yang memberikan segenap ilmu dan juga semangat serta pengalaman yang menjadi motivasi.
4. Terimakasih kepada semua orang baik yang ada disekeliling penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih telah membawa energy positif dalam mengasih saran dan semangat kepada penulis.
5. Terimakasih juga kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang senantiasa menemani dalam perjuangan penulisan skripsi ini.
6. Terakhir untuk penulis diri sendiri Dewi Roudlotus Saidah, terimakasih sudah mampu bertahan, berjuang, dan melangkah sejauh ini dari banyaknya rintangan dalam proses pengerjaan skripsi sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semangat terus dan tetap berjuang untuk mimpi-mimpi yang harus diwujudkan.

## ABSTRAK

DEWI ROUDLOTUS SAIDAH, 2024. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pembiayaan di BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo). Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing I Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan Dosen Pembimbing II Yopi Yudha Utama, SE, MSA.

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas Nasabah, Pembiayaan

Persaingan yang semakin erat antar lembaga keuangan syariah membuat setiap lembaga tersebut secara loyal. Terdapat faktor yang mendorong terjadinya loyalitas nasabah yaitu kepuasan. Nasabah akan merasa puas dan menciptakan loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dan mengetahui loyalitas nasabah pembiayaan pada BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket ataupun kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif regresi linier sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu kepuasan (X) berada pada kategori cukup hal ini berdasarkan pada nilai rata-rata sebesar 42,3400 yang berada diantara 39,6945 dan 45, 0305. Kemudian loyalitas nasabah (Y) berada pada kategori cukup hal ini berdasarkan pada nilai rata-rata sebesar 23,25 yang berada diantara 21,529 dan 24,971. Berdasarkan hasil uji t untuk kepuasan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh, hal ini berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  yaitu  $10,197 > t_{tabel}$  1,9447 sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berdasarkan uji koefisien determinasi nilai R Square sebesar 0, 515 atau 51,5%. Artinya pengaruh kepuasan secara simultan terhadap loyalitas nasabah sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya 48,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Pengaruh Pengetahuan dan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada Santri Ma'had Al-Jami'ah IAIN Kediri).

Penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Bapak M. Soleh Mauludin, SE. MSI selaku Wali Dosen penulis selama studi ini, saya mengucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya mulai dari semester 1 hingga semester akhir seperti saat ini
5. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Yopi Yudha Utama SE, MSA, selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
6. Jajaran pengurus dan nasabah BMT UGT Nusanatara Capem Waru Sidoarjo yang ikut terlibat dalam penulisan skripsi ini saya mengucapkan terimakasih atas semua bantuan dan bimbingannya selama penelitian ini
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
8. Kepada kedua orangtua saya Bapak M. Zakaria dan Ibu Nadhifatuz Zuhroh terimakasih atas segala support dalam bentuk dalam bentuk apapun kepada penulis sehingga penyusunan penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman seangkatan 2019, Khususnya Prodi Perbankan Syariah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, terimakasih telah

memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharap saran dan kritik bagi semua pihak yang membaca untuk membangun perbaikan skripsi selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan dapat menambah wawasan serta membawa kesuksesan dalam kajian ilmu manajerial syariah. Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya, Aamiin.

Kediri, 16 Februari 2024

Dewi Roudlotus Saidah

## DAFTAR ISI

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....              | <b>i</b>                     |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....         | Error! Bookmark not defined. |
| <b>NOTA DINAS</b> .....                  | <b>iii</b>                   |
| <b>NOTA PEMBIMBING</b> .....             | <b>iv</b>                    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....          | <b>v</b>                     |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> ..... | <b>vi</b>                    |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....               | <b>vii</b>                   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....         | <b>viii</b>                  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | <b>ix</b>                    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | <b>xii</b>                   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                | <b>xv</b>                    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....               | <b>xvi</b>                   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....             | <b>xvii</b>                  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....           | <b>1</b>                     |
| A. Latar Belakang .....                  | 1                            |
| B. Rumusan Masalah.....                  | 12                           |
| C. Tujuan Penelitian.....                | 12                           |
| D. Kegunaan Penelitian .....             | 12                           |
| E. Hipotesis Penelitian .....            | 13                           |
| F. Telaah Pustaka.....                   | 14                           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....       | <b>18</b>                    |
| A. Kepuasan.....                         | 18                           |
| 1. Pengertian Kepuasan .....             | 18                           |

|   |           |
|---|-----------|
| 2. Manfaat Kepuasan.....                                | 19        |
| 3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....              | 20        |
| 4. Indikator Kepuasan Nasabah .....                     | 23        |
| 5. Elemen Kepuasan Nasabah .....                        | 24        |
| 6. Konsep Kepuasan dalam Pandangan Islam .....          | 25        |
| <b>B. Loyalitas Nasabah.....</b>                        | <b>27</b> |
| 1. Pengertian Loyalitas Nasabah .....                   | 27        |
| 2. Manfaat Loyalitas Nasabah.....                       | 29        |
| 3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....     | 30        |
| 4. Indikator Loyalitas Nasabah.....                     | 31        |
| 5. Tahapan Loyalitas Nasabah.....                       | 32        |
| 6. Konsep Loyalitas Nasabah dalam Pandangan Islam ..... | 34        |
| 7. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah .....   | 36        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  | <b>38</b> |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                | 38        |
| B. Definisi Operasional Variabel.....                   | 38        |
| C. Lokasi Penelitian .....                              | 40        |
| D. Populasi dan Sampel.....                             | 40        |
| E. Sumber Data Penelitian.....                          | 43        |
| F. Metode Pengumpulan Data .....                        | 43        |
| G. Instrumen Penelitian .....                           | 44        |
| H. Analisis Data .....                                  | 44        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>      | <b>51</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                  | 51        |
| 1. Sejarah BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo .....  | 51        |

|   |            |
|---|------------|
| 2. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo.....                                       | 53         |
| 3. Struktur Pengelola BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo .                                     | 54         |
| B. Deskripsi Data .....   | 54         |
| C. Analisis Data .....  | 55         |
| 1. Uji Intrumen.....  | 55         |
| 2. Analisis Deskriptif .....  | 58         |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....   | 62         |
| 4. Analisis Korelasi (r) .....  | 66         |
| 5. Analisis Regresi Linier Sederhana .....  | 67         |
| 6. Uji t.....   | 68         |
| 7. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....  | 69         |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>   | <b>71</b>  |
| A. Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara Capem Waru<br>Sidoarjo .....                     | 71         |
| B. Loyalitas Nasabah pada Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara<br>Capem Waru Sidoarjo.....        | 72         |
| C. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT UGT<br>Nusantara Capem Waru Sidoarjo ..... | 74         |
| <b>BAB VI PENUTUP.....</b>  | <b>76</b>  |
| A. Kesimpulan .....   | 76         |
| B. Saran .....  | 78         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>79</b>  |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>   | <b>82</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>   | <b>103</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perbandingan BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo dengan<br>BMT UGT Nusantara Capem Krian Sidoarjo..... | 4  |
| Tabel 1.2 Alasan Nasabah Memilih BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo   | 7  |
| Tabel 1.3 Jumlah Nasabah BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo Pada<br>Tahun 2020, 2021, dan 2022.....             | 8  |
| Tabel 4 Data Intensitas Transaksi Nasabah Pembiayaan di BMT UGT Nusantara<br>Capem Waru Sidoarjo.....              | 9  |
| Tabel 3.1 Indikator Kepuasan (X) .....   | 39 |
| Tabel 3.2 Indikator Loyalitas Nasabah (Y) .....  | 40 |
| Tabel 3.3 Besarnya Koefisien Korelasi "R" ( <i>Product Moment</i> ).....   | 49 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan(X) .....   | 56 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah(Y) .....  | 57 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan(X).....   | 58 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah(Y) .....   | 58 |
| Tabel 4.5 Data Hasil Kuesioner Variabel X dan Y.....   | 59 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....  | 61 |
| Tabel 4.7 Kategori Nilai Variabel Kepuasan(X) .....  | 61 |
| Tabel 4.8 Kategori Nilai Variabel Loyalitas Nasabah(Y) .....   | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....  | 63 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....  | 65 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi Variabel Kepuasan (X) dan Variabel Loyalitas<br>Nasabah(Y) .....                     | 66 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....   | 67 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji t.....  | 69 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....   | 70 |



## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo..... | 54 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                            | 64 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran I : Kuesioner Penelitian .....                               | 83  |
| Lampiran II : Hasil Output SPSS 25.....                               | 91  |
| Lampiran III : Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I.....      | 95  |
| Lampiran IV : Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing.....         | 97  |
| Lampiran V : Surat Izin Penelitian .....                              | 99  |
| Lampiran VI : Surat Balasan Izin Observasi.....                       | 100 |
| Lampiran VII : Dokumentasi Penelitian .....                           | 101 |
| Lampiran VIII : Dokumentasi BMT UGT Nusantara Capem Waru Sidoarjo ... | 102 |
| Lampiran IX : Daftar Riwayat Hidup .....                              | 103 |