

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BMT UGT
(USAHA GABUNGAN TERPADU) SIDOGIRI CABANG SUKOREJO
BLITAR**

SKRIPSI

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



Oleh:

**IKA NOVIA NURDIANA
9.313.107.13**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2017**

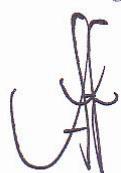
Halaman Persetujuan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BMT UGT
(USAHA GABUNGAN TERPADU) SIDOGIRI CABANG SUKOREJO
BLITAR**

**IKA NOVIA NURDIANA
NIM : 9.313.107.13**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE. MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Nomor :

Kediri, 13 September 2017

Lampiran :

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan
skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : IKA NOVIA NURDIANA

NIM : 9.313.107.13

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
BMT UGT (USAHA GABUNGAN TERPADU)
SIDOGIRI CABANG SUKOREJO BLITAR

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa
skripsi telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana Strata
Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya. Dengan harapan
dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapan
terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Dr. Andriani, SE, MM
NIP : 19730113 200312 2 001

Pembimbing II

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA PEMBIMBING

Nomor :

Kediri, 18 Oktober 2017

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : IKA NOVIA NURDIANA

NIM : 9.313.107.13

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BMT UGT (USAHA
GABUNGAN TERPADU) SIDOGIRI CABANG SUKOREJO
BLITAR

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk
dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang
dilaksanakan pada tanggal 27 September 2017, kami menerima dan
menyetujui hasil perbaikannya

Wassalamu'laikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM
NIP : 19730113 200312 2 001

Pembimbing II

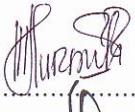


Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BMT UGT
(USAHA GABUNGAN TERPADU) SIDOGIRI CABANG SUKOREJO
BLITAR
IKA NOVIA NURDIANA
NIM : 9.313.107.13

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Sekolah Tinggi Agama Islam
Negeri (STAIN) Kediri pada tanggal 27 September 2017

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19640624 200212 1 001
2. Penguji I
Dr. Andriani, SE. MM
NIP : 19730113 200312 2 001
3. Penguji II
Ali Samsuri, M.EI
NIP : 19761031 200901 1 003

Kediri, 27 September 2017

Ketua STAIN Kediri

Dr. H. Nur Chamid, MM.

NIP. 19680714 199703 1 002

ABSTRAK

IKA NOVIA NURDIANA, Dosen Pembimbing: Dr. Andriani, SE, MM dan Ali Samsuri M.EI.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT UGT (Usaha Gabungan Terpadu) Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar, Ekonomi Syari'ah, STAIN KEDIRI, 2017.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, Loyalitas Nasabah

Ketatnya persaingan lembaga keuangan, terutama dalam hal memperoleh dan mempertahankan nasabah. Persaingan yang tinggi mengharuskan lembaga keuangan memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan sebagai upaya untuk mempertahankan nasabah. Selain kualitas pelayanan citra lembaga juga sangat mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan nasabah dalam menabung. Citra merupakan seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu perusahaan. Citra yang positif di benak masyarakat serta pelayanan yang memuaskan dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta berpengaruh pada loyalitas nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah 411 nasabah Penabung BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 118 nasabah Penabung BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar. Pengambilan jumlah sampel ditentukan dengan *random sampling* dan menggunakan rumus slovin.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variable kualitas pelayanan (X1), citra lembaga (X2) dan loyalitas nasabah (Y) berdistribusi normal, dilihat dari hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* yaitu Asymp. Sig 0,432 > 0,05 (taraf signifikan). Dari hasil uji simultan diketahui nilai sig 0,000 yang berarti nilai sig 0,000 < 0,05 yang menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah secara signifikan. Sedangkan dari analisis menggunakan regresi menghasilkan model persamaan $Y = ,162 + 0,360 X_1 + 0,341 X_2$ dan berdasarkan analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,61,9. Artinya variable kualitas pelayanan dan citra lembaga mampu mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 61,9%. Sedangkan sisanya 38,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas atau diteliti dalam penelitian ini. Sehingga kesimpulan dalam penelitian ini Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap loyalitas nasabah di BMT UGT (Usaha Gabungan Terpadu) Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar.

HALAMAN MOTTO

فَانْقَلَبُواْ بِنِعْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ وَفَضْلِ لَمْ يَمْسَسْهُمْ سُوءٌ وَاتَّبَعُواْ رِضْوَانَ اللَّهِ وَاللَّهُ ذُو

فَضْلٍ عَظِيمٍ


‘Maka mereka kembali dengan nikmat dan karunia (yang besar) dari Allah, mereka tidak mendapat bencana apa-apa, mereka mengikuti keridhoan Allah. Dan Allah mempunyai karunia yang besar.’

(Q.S. Ali Imron : 174)

إِنَّ الَّذِينَ قَالُواْ مَرَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ آسْتَقْبَمُواْ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ


“Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan; “Tuhan kami ialah Allah”, kemudian mereka tetap istiqomah, maka tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan mereka tiada (pula) berduka cita.”

(Q.S. Al-Ahqaf : 13)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur tak terhingga atas kehadiran Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda rasulullah Muhammad SAW. Dengan rasa bangga dan terimakasih Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

- ❑ *Kedua orang tuaku, Bapak Suparlan dan Ibu Winarsih Sukmawati yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta mendo'akan tiada henti untuk keberhasilan anaknya ini, semoga bapak & ibu selalu dalam Lindungan Allah SWT.*
- ❑ *Adikku tercinta Muhammad Fikri Syarif, Fatimah Tri Damayanti dan Muhammad Tegar Setiabudi yang selalu menghiburku dan menjadi sumber semangatku.*
- ❑ *Semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan, semangat, keceriaan, canda, tawa dan support, memberikan arti tersendiri hingga dapat menyelesaikan skripsi. ini khususnya buat kelas E kalian teman Terbaik.*
- ❑ *Bapak dan ibu dosen pembimbing dan pengajar yang selama ini dengan tulus dan ikhlas meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya. Terimakasih*

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BMT UGT (USAHA GABUNGAN TERPADU) SIDOGIRI CABANG SUKOREJO BLITAR”.

Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada kita semua khususnya bagi penulis dunia dan akhirat Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah yang penuh berkah dan diridhai Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mengalami kesulitan. Namun, dengan kesabaran dan ketekunan terselesaikan ahirnya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Ucapan trimakasih senantiasa penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti, terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM, selaku ketua STAIN kediri, Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, M.HI selaku Ketua Jurusan Syari’ah dan bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc, M.EI. selaku Kaprodi Ekonomi Islam beserta staf-stafnya. Bapak

dan Ibu dosen Program Ekonomi Islam yang telah membagikan ilmunya dan kasih sayangnya kepada penulis.

2. Ibu Dr. Andriani, SE MM dan bapak Ali Samsuri M.EI Selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Seluruh staf dan karyawan BMT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar, khususnya Bapak Nazilul Farkhan selaku kepala BMT yang telah banyak membantu peneliti dengan memberikan keterangan yang dibutuhkan peneliti.
4. Ayahanda Suparlan dan Ibunda Winarsih Sukmawati selaku orang tua yang selalu memberikan suport dan do'anya.
5. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ekonomi Syari'ah khususnya kelas E kalian Terbaik yang selalu memberikan motivasi dan semangat, serta teman-teman seangkatan yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan hanya bisa memberikan doa "*jaza kumullah ahsanal jaza*" semoga kebaikannya di balas oleh kebaikan yang setimpal. Akhirnya penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu mengharapkan saran, kritik, pengarahan dan bimbingan yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Selanjunya peneliti memohon kepada Allah SWT, semoga skripsi ini memberi manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kediri, 13 September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9

D. Kegunaan Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
F. Hipotesis Penelitian.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	14
B. Citra Lembaga.....	20
C. Loyalitas Nasabah	25
D. <i>Baitu Maal Waa Tamwil</i>	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Sumber Data.....	43
D. Pengumpulan Data	44
E. Variabel Penelitian	46
F. Definisi Operasional	46
G. Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
B. Deskripsi Responden.....	70
C. Deskripsi Data.....	72

BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan di BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar	93
B. Citra Lembaga di BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar.....	96
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar	97

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA 102

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Peringkat <i>The Best Islamic Mikro Finance</i>	6
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah BMT UGT Sidogiri.....	7
Tabel 1.3 Alasan Nasabah memilih BMT UGT Sidogiri.....	7
Tabel 3.1 Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i>	55
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel (X1) Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Sebelum Uji Instrumen Variabel (X1) Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas Setelah Uji Instrumen Variabel (X1) Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel (X2) Citra Lembaga	74
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Sebelum Uji Instrumen Variabel (X2) Citra Lembaga.....	75
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Setelah Uji Instrumen Variabel (X2) Citra Lembaga.....	75

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel (Y) Loyalitas Nasabah.....	76
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Sebelum Uji Instrumen Variabel (Y) Loyalitas Nasabah	77
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Setelah Uji Instrumen Variabel (Y) Loyalitas Nasabah	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	78
Tabel 4.11 Kategori Untuk Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.12 Kategori Untuk Citra Lembaga.....	80
Tabel 4.13 Kategori Untuk Loyalitas Nasabah	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data Program SPSS 21	81
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Multikolineritas	83
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Autokorelasi	84
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Korelasi.....	86
Tabel 4.18 Interpretasi nilai r <i>Product Moment</i>	87
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Regresi Berganda.....	88
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	89
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	63
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	71
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Data dan Hasil Penelitian

Lampiran III Tabel R

Lampiran IV Tabel Durbin Watson

Lampiran V Surat Izin Penelitian

Lampiran VI Daftar Konsultasi

Lampiran VII Daftar Riwayat Hidup