

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

ATDINA AUFA

9314.051.17

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
TAHUN 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS

NASABAH

(Studi pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

Ditulis oleh:

Atdina Aufa

9.314.051.17

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI

NIDN.210410840

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 21 April 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**
Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Atdina Aufa

NIM : 9.314.051.17

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

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

Bersama ini kamu lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Binti Mutafarida, SE., MEI

NIDN.2104108403

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 21 April 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

di Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Atdina Aufa

NIM : 9.314.051.17

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 16 juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM.

NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI.

NIDN.2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH
(Studi PadaBPRS Lantabur Tebuireng Jombang)**

Atdina Aufa

9314.051.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada Jumat,16 Juli 2021

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

NIP.19720412 200604 2 001


(.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, SE.,MM

NIP. 19730113 200312 2 001


(.....)

3. Penguji II

Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI

NIDN.2104108403


(.....)

Kediri,16 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

*“janganlah kamu bersikap lemah dn janganlah pula kamu bersedih hati,
padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.*

(QS Ali Imran :139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan kemudahan yang diberikan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya kasihi:

Ibu dan Bapak saya, Ibu Ida yanti dan Bapak Mulyono yang telah memberikan doa dukungan serta arahnya. Teruntuk saudara-saudara saya yang telah memberikan do'a dan memotivasi saya hingga saya dapat berada pada titik ini. Terima kasih atas segala bantuan apapun yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi strata satu saya saat ini.

Kepada ketua Program Studi Perbankan Syariah, Wali dosen, Dosen pembimbing dan penguji, serta seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Kediri beserta seluruh staff. Terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di IAIN Kediri, ilmu dan pengalaman tersebut akan bermanfaat bagi saya, dan menjadi bekal untuk saya melanjutkan kehidupan saya kedepan.

Teruntuk orang-orang yang saya sayangi dan sahabat-sahabat terbaik saya, Anggi, Putri, Suci, Fira, Fita, Mayang, Dessy, Erika, Dewi. Yang terbaik selama perkuliahan maupun setiap harinya saling membantu memberikan doa dan *support* dan juga menjadi *partner* terbaik selama menjalankan tugas-tugas selama ini. Seluruh keluarga besar Perbankan Syariah khususnya Kelas B yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu terimakasih atas segala bantuan untuk menyelesaikan skripsi saya. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan dan kebaikan kepada kita semua. Aamiin

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

Shalawat dan salam semoga Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pendidik agung dan rahmat bagi umat seluruh alam. Demikian juga atas seluruh keluarga, sahabat-sahabat, beserta para pengikutnya yang setia.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Kediri.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr.Andriani,SE.,MM dan Ibu Binti Mutafarida.MEI. yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini;
4. Bapak Rizki yang telah memberikan izin peneliti di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang untuk melakukan penelitian.

5. Teruntuk orang-orang yang telah memberikan banyak motivasi dan dukungan keras untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa mengabulkan doa kalian semua.
6. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Kediri, 21 April 2021

Peneliti

Atdina Aufa

9.314.051.17

ABSTRAK

ATDINA AUFA, Dosen Pembimbing Dr Andriani,SE.,MM dan Binti Mutafarida.,MEI."Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Lantabur Tebuireng ombang)"Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri,2021.

Kata Kunci:Kualitas Pelayanan,Loyalitas Nasabah

Bank Perkreditan Rakyat Syariah adalah lembaga dengan sistem operasional yang menerapkan prinsip dasar sesuai syariah. Dalam Lembaga Keuangan Syariah memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah menjadi hal yang sangat penting,hal tersebut dapat membuat nasabah menjadi loyal dengan lembaga keuangan tersebut dan tidak menutup kemungkinan akan direkomendasikan kepada orang lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yang dapat diartikan dengan teknik pengambilan sampel yang memebrikan kesempatan yang sama bagi masing-masing anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan pembiayaan selama tiga tahun berturut-turut sebanyak 1478.

Hasil Uji korelasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Nasabah (Y) memperoleh nilai 0.719 yang artinya terdapat hubungan antara kedua Variabel. Hubungan antara Variabel X dan Y berada pada taraf sangat kuat ,yaitu dari nilai *pearson correlation* berada antara nilai 0,70-1,000. Selain itu,hasil analisis korelasi keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah ,ditunjukkan dengan besarnya *Multiple R* Yaitu 0.719 ,maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sedangkan koefisien Determinan R square sebesar 0,516 yang artinya Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas Nasabah sebesar 51,6% dan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah,citra dan rintangan untuk berpindah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka	13
F. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	

1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2. Strategi Kualitas Pelayanan	18
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
B. Loyalitas Nasabah	
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	21
2. Faktor-Faktor Loyallitas Nasabah	22
3. Indikator Loyalitas Nasabah.....	23
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	25
D. Definisi Operasional.....	25
E. Populasi dan Sampel	28
F. Instrumen Penelitian	30
G. Teknik Pengumpulan Data.....	31
H. Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B. Hasil Penelitian	
a. Karakteristik Responden	44
a. Jenis Kelamin	44
b. Usia.....	44

b. Uji Validitas dan Reabilitas	
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reabilitas	50
c. Analisis Deskriptif.....	52
d. Uji Asumsi Klasik	59
e. Uji Heterokedastisitas.....	62
f. Uji Autokorelasi	63
g. Uji Korelasi	65
h. Analisis Regresi Linier Sederhana	67
i. Uji Signifikan (Uji t)	69
j. Uji Koefisien Determinan(r^2)	70

BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	71
B. Loyalitas Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	74
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	77

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

- 1.1 Jumlah Nasabah yang Mengajukan Pembiayaan Kembali 3 Tahun Berturut-turut 2017-2019
- 1.2 Perbedaan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, BPRS Arta Pamenang Pare dan BPRS Rahma Syariah
- 1.3 Alasan Nasabah Loyal dengan Lembaga Keuangan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang
- 1.4 Tabel Defisini Operasional Kualitas Pelayanan
- 1.5 Tabel Definisi Operasional Loyalitas Nasabah
- 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Transaksi
- 1.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan
- 1.5 Uji Validitas Loyalitas Nasabah
- 1.6 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan sebelum Uji coba
- 1.7 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan sesudah Uji coba
- 1.8 Uji Reabilitas Loyalitas Nasabah sebelum Uji coba
- 1.9 Uji Reabilitas Loyalitas Nasabah sesudah Uji coba
- 1.10 Analisis Deskriptif
- 1.11 Data Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan
- 1.12 Data Kategori Variabel Kualitas Pelayanan
- 1.13 Data Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah
- 1.14 Data Kategori Variabel Loyalitas Nasabah
- 1.15 Hasil Analisis Deskriptif
- 4.18 Uji Autokorelasi
- 4.19 Uji Korelasi
- 4.20 Regresi Linear Sederhana
- 4.21 Uji T
- 4.22 Uji Determinana (R^2)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran III Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

Lampiran IV Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Lampiran V Uji Validitas Loyalitas Pelayanan

Lampiran VI Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran VII Uji Reabilitas Variabel Loyalitas Nasabah

Lampiran VIII Uji Deskriptive Statistic

Lampiran IX Uji Asumsi Klasik

Lampiran X Tabel Durbin Watson

Lampiran XI Tabel t tabel

