

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA  
(Survey pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

**OLEH :**

**GINA SEPTIANA**

**NIM. 1708203129**



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON  
2021 M / 1442 H**

## ABSTRAK

**Gina Septiana, NIM : 1708203129, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA (Survey pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg)”**

KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg mengalami fluktuasi jumlah anggota selama tiga tahun terakhir. Peningkatan anggota yang keluar dari koperasi ini menunjukkan bahwa loyalitas pada anggota menurun. Anggota yang keluar dari koperasi menunjukkan adanya ketidakloyalan terhadap koperasi, dan berkurangnya jumlah anggota menyebabkan berkurangnya pula jumlah transaksi anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Anggota pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Anggota (Y), variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ). Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling insidental yaitu siapa saja yang menjadi anggota di KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg, sehingga diketahui sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode analisis data menggunakan metode uji instrumen penelitian, analisis data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi sederhana dengan menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan anggota dibuktikan dengan menggunakan dasar keputusan nilai  $t_{hitung} 0,215 < t_{tabel} 1,695$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,831 > 0,05$ . Variabel kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas dibuktikan dengan menggunakan dasar keputusan nilai  $t_{hitung} 3,458 > t_{tabel} 1,695$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$ . variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah dibuktikan dengan menggunakan dasar keputusan nilai  $t_{hitung} -0,120 < t_{tabel} 1,695$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,905 > 0,05$ .

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*

## ABSTRACT

***Gina Septiana, NIM : 1708203129, "ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON MEMBER LOYALTY THROUGH MEMBER SATISFACTION (Survey at KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg)"***

*KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg has experienced fluctuations in the number of members over the last three years. The increase in members leaving the cooperative shows that loyalty to members decreases. Members who leave the cooperative show disloyalty to the cooperative, and the reduced number of members causes a decrease in the number of member transactions.*

*This study aims to analyze the influence of service quality on member loyalty through member satisfaction at KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg. The dependent variable in this study is Member Loyalty (Y), the independent variable in this study is Service Quality (X1). Customer Satisfaction (X2).*

*The population used in this study were all members of KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg. The sampling technique in this study is incidental sampling, namely anyone who is a member of KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg, so it is known that the sample in this study amounted to 31 respondents. The analytical method used is a quantitative method. The data analysis method used the research instrument test method, data analysis, classical assumption test, simple regression analysis test using SPSS version 23.*

*The results of this study indicate that the service quality variable has no influence on the member satisfaction variable as evidenced by using the basic decision value  $t_{count} 0.215 < t_{table} 1.695$  with a significant level of  $0.831 > 0.05$ . The variable of member satisfaction has a positive and significant effect on the loyalty variable, as evidenced by using the basic decision value  $t_{count} 3,458 > t_{table} 1,695$  with a significant level of  $0.002 < 0.05$ . service quality variable has no effect on customer loyalty variable as evidenced by using the basis for the decision value  $t_{count} -0.120 < t_{table} 1.695$  with a significant level of  $0.905 > 0.05$ .*

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty***

## المخلص

غبنا سيفتينا، قم الإعلان: 1708203129، "تحليل تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء من خلال رضا العملاء (دراسة استقصائية في "KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg") شهدت KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg تقلبات في عدد الأعضاء على مدار السنوات الثلاث الماضية. تظهر الزيادة في مغادرة الأعضاء التعاونية أن الولاء للأعضاء يتناقص. يظهر الأعضاء الذين يغادرون التعاونية عدم ولائهم للتعاونية ، ويؤدي انخفاض عدد الأعضاء إلى انخفاض في عدد معاملات الأعضاء.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء من خلال رضا العملاء في KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg. المتغير التابع في هذه الدراسة هو ولاء العملاء (Y) ، والمتغير المستقل في هذه الدراسة هو جودة الخدمة (X). بينما المتغير المتداخل في هذه الدراسة هو رضا العميل (ع).

كان السكان المستخدمون في هذه الدراسة جميعًا أعضاء في KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg. تقنية أخذ العينات في هذه الدراسة هي أخذ العينات العرضية ، أي أي شخص عضو في KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg ، لذلك من المعروف أن العينة في هذه الدراسة بلغت 31 مستجيبًا. الطريقة التحليلية المستخدمة هي طريقة كمية. استخدمت طريقة تحليل البيانات طريقة اختبار أداة البحث ، وتحليل البيانات ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار تحليل المسار ، واختبار تحليل سوبل باستخدام الإصدار SPSS. 23

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن متغير جودة الخدمة ليس له أي تأثير على متغير ولاء العميل كما يتضح من استخدام قيمة القرار الأساسية لـ  $0.05 < 0.831 > sig$  وقيمة  $tcount$  هي  $(1.695) < ttable$  (لا يؤثر متغير جودة الخدمة على متغير رضا العملاء كما يتضح من استخدام قيمة القرار الأساسية لـ  $0.05 < 0.905 > sig$  وقيمة  $tcount$  هي  $-1.695$  و  $0.120 < ttable$  متغير رضا العميل له تأثير إيجابي وهام على متغير الولاء كما يتضح من استخدام قيمة القرار الأساسي لـ  $0.05 < 0.002 < sig$  وقيمة  $tcount$  هي  $13,411 > ttable$  ،  $695 >$  لا يمكن لمتغير رضا العميل التوسط في العلاقة بين جودة العميل وولاء العميل كما يتضح من استخدام الأساس لقيمة القرار  $< -0.1115 < tcount$  من الجدول 1.6955.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة ، رضا العملاء ، ولاء العملاء



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH  
(Survey pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh :

Gina Septiana

NIM. 1708203134

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Toto Suharto SE, M.Si  
NIP. 196811232000031001

Diana Djuwita M.M  
NIP. 198003142008012018

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 19760312 200312 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
di  
Cirebon

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh*  
Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi  
saudari GINA SEPTIANA, NIM : 1708203129 dengan judul "ANALISIS  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH (Survey pada KSP Mitra  
Rukun Mandiri Shiyeg" Kami bersepakata bahwa skripsi tersebut diatas sudah  
dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi  
Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk  
dimunagaskan.


*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh*

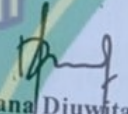
Cirebon, Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Toto Suharto SE.M.Si  
NIP. 196811232000031001

  
Diana Djuwita M.M  
NIP. 198003142008012018

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
  
Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 19760312 200312 1 003

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota (Survey pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg)” oleh Gina Septiana, NIM. 1708203134 telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada hari Senin tanggal 12 April 2021. Di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



## Pernyataan OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : GINA SEPTIANA

NIM : 1708203129

Fakultas / Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH  
(SURVEY PADA KSP MITRA RUKUN MANDIRI SLEWEG)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diupayakan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun keseluruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Agustus 2021  
Pembuat Pernyataan,



**GINA SEPTIANA**  
NIM. 1708203129



## MOTTO HIDUP

“Dua hal yang menentukan kualitasmu: Kesabaranmu ketika kamu tidak memiliki apapun dan sikapmu ketika kamu memiliki segalanya” - Ali Bin  
Abi Thalib



## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil‘alamin... Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas karunia, kekuatan, kesehatan dan cinta yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat muslim.

Saya persembahkan sebuah karya sederhana untuk orang-orang yang saya sayangi, cintai, dukungan dan sangat berjasa dalam menghadapi lika-liku kehidupan ini. Teruntuk Papahku Asep Usman yang tidak pernah lelah dalam menafkahi, bertanggung jawab, membina keluarga dan dalam memberikan perlindungan. Teruntuk Mamahku Supriyatin yang telah melahirkan, tidak ada rasa lelah dalam mendidik, dalam bersabar, mengasuh serta memberikan kasih sayang kepada saya hingga saat ini. Tidak ada hentinya memberikan doa, dorongan, nasehat, cinta, semangat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan oleh apapun dan siapapun.

Teruntuk Sahabat seperjuanganku dikampus Enung Nurasih, Azizatunnisa, Maemanah terimakasih sudah menemani ku dalam suka dan duka serta memberikan kenangan yang indah untuk dikenang selama masa-masa kuliah.

Teruntuk Sahabatku sejak masa remaja Nabilah Ramadhani Ichlas, Risma Fitriani Valentina, Anisah Ajeng Jayanti, Tamara Oktaviani, Shakilla Putri Ramadhani, Syifaul Jannah Al Fitri, Intan Fadzilah terimakasih telah menjadi bagian hidupku, terimakasih telah menemani ku dalam suka dan duka, terimakasih sudah selalu ada walau terkadang jarak memisahkan, terimakasih selalu memberikan semangat dan dorongan, terimakasih telah mewarnai hidupku.

Teruntuk kawan-kawan kelas PS D seperjuangan ku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih karena kalian telah mewarnai masa-masa kuliah ku. Semoga kalian diberikan kelancaran dalam menggapai kesuksesan dan impian kalian tercapai, Aaamiin.

Teruntuk Ossa Falah Fajriasyah terimakasih atas kesabaran, kebaikan, serta ketulusanmu, terimakasih menjadi tempat ternyaman untuk berkeluh kesah selama ini,

Teruntuk teman-teman dan kakak-kakak seperjuangan Ikatan Mahasiswa Ekonomi Islam (IMEIs), Korps Protokoler Mahasiswa (KPM) terimakasih telah memberikan saya wadah untuk mengembangkan potensi diri saya juga sudah mengajarkan saya banyak hal serta pengalaman yang tak terlupakan yang akan membantu di kehidupan saya kelak, dan terimakasih sudah mengajarkan saya arti kekeluargaan.

Ku persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua. Dan dengan kerendahan hati saya mengucapkan beribu kata terimakasih dan maaf. Semoga kita tetap berada dilindungan Allah SWT. Aamiin allahumma aamiin..



Salam Cinta,  
Gina Septiana

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Gina Septiana dilahirkan di Cirebon, 13 Juni 1999. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Asep Usman dan Ibu Supriyatin. Penulis tinggal di Desa Tambi Blok Pulo RT:005 RW:002 Kecamatan Sliyeg, Kabupaten Indramayu.

Jenjang pendidikan yang ditempuh adalah:

1. RA Nur Hidayah, Tahun 2003 - 2005
2. SDN Tambi Lor 2, Tahun 2005 - 2011
3. SMPN 1 Jatibarang, Tahun 2011 - 2014
4. SMAN 1 Indramayu, Tahun 2014 – 2017

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA (SURVEY PADA KSP MITRA RUKUN MANDIRI SLIYEG)**”

Dibawah bimbingan Bapak Toto Suharto, SE, M.Si dan Ibu Diana Djuwita, M.M

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah SWT yang telah memberikan limpahan taufik, hidayah, rahmat dan nikmat kepada kita semua. Sholawat serta salam tercurahkan kepada suri tauladan kita Rasulullah Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat, dan pengikutnya semoga kita semua seluruh kaum muslimin termasuk dalam umatnya dan memperoleh syafat<sup>at</sup>nya kelak di yaumul akhir.

*Alhamdulillah Robbil'alamin* dengan pertolongan Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota (Survey pada KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg)"**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan yang tidak ternilai harganya dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kepada Orangtua tercinta yaitu Papah (Asep Usman, A.Md.K.G) dan Mamah (Supriyatin, S.Pd) terimakasih atas doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan yang diberikan.
2. Dr. H. Sumanta, M. Ag., Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
4. Bapak Dr. H. Abdul Aziz, M.Ag selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan dukungan, perhatian, semangat dari awal menjadi mahasiswa hingga saat ini.
5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
6. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
7. Bapak Toto Suharto, SE, M.Si selaku dosen pembimbing 1 skripsi yang dengan segala kesabarannya telah berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, kritik dan saran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Ibu Diana Djuwita, M.M selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang dengan segala kesabaran, meluangkan waktu, memberikan arahan dan membimbing yang sangat berharga dalam skripsi ini.
9. Bapak Panca Purnomo selaku Manager Operasional KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg yang sudah membantu memberikan informasi data dan waktunya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada Ossa Falah Fajriasyah sudah selalu membantu, menyemangati, memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan Skirpsi.
11. Kepada sahabat saya yaitu Risma FV, Nabilah RI, Anisah Ajeng, Tamara, Shakilla, Syifa, Enung, Azizatunnisa, Maemanah sudah selalu menyemangati, memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan nasihat.
12. Terimakasih Teman seperjuangan PS D yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepadaku.
13. Kepada Semua saudara dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moral maupun material dari berbagai pihak tersebut menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, peneliti menerima semua kritik dan saran yang bersifat membangun.

Cirebon, Agustus 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
NOTA DINAS .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI .....	vii
MOTTO HIDUP .....	viii
KATA PERSEMBAHAN .....	ix
RIWAYAT HIDUP .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	13
4. Tujuan dan Fungsi Pelayanan .....	14
5. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	15
B. Kepuasan Nasabah .....	17

1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	17
2. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	19
3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	21
4. Manfaat Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	22
C. Loyalitas Nasabah .....	23
1. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	23
2. Karakteristik dan Tahapan-tahapan Loyalitas Nasabah.....	24
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas.....	26
4. Dimensi Loyalitas Nasabah.....	28
5. Pengukuran Loyalitas Nasabah .....	29
6. Membangun Loyalitas Nasabah.....	30
D. Penelitian Terdahulu .....	31
E. Kerangka Pemikiran.....	35
E. Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Tempat dan Waktu Peneletian.....	39
B. Populasi dan Sampel .....	39
C. Metode Penelitan.....	39
D. Definisi Operasional Variabel.....	40
1. Variabel Independen .....	40
2. Variabel Dependen.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	45
1. Analisis Uji Deskriptif .....	45
2. Analisis Uji Instrumen .....	46
3. Analisis Uji Asumsi Klasik.....	47
4. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	49
5. Analisis Koefisien Korelasi (R) .....	49
6. Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	50
G. Uji Hipotesis (Uji t).....	50



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg .....	52
1. Sejarah Singkat KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg.....	52
2. Visi dan Misi KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg .....	52
3. Struktur Organisasi KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg .....	53
4. Pembagian Tugas KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg .....	53
B. Produk Usaha KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg .....	55
1. Simpan Pinjam .....	55
2. Pinjaman.....	56
C. Karakteristik Responden .....	56
1. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
2. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia .....	57
3. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
5. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lamanya menjadi anggota .....	60
E. Instrumen Penelitian.....	61
1. Uji Validitas .....	61
2. Uji Reliabilitas .....	63
3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	65
F. Teknik Analisis Data.....	77
1. Uji Normalitas.....	77
2. Uji Multikolinieritas.....	79
3. Heteroskedastisitas.....	79
G. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	80
I. Uji Hipotesis .....	84
J. Pembahasan Penelitian .....	85
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91

B. Saran..... 91

**DAFTAR PUSTAKA ..... 93**

**LAMPIRAN LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	46
Tabel 3.3 Kriteria Koefisien Korelasi .....	49
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.4 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
Tabel 4.5 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota .	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	62
Tabel 4.7 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pengguna (Z) .....	64
Tabel 4.11 Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	65
Tabel 4.12 Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	67
Tabel 4.13 Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	69
Tabel 4.14 Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	70
Tabel 4.15 Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	72
Tabel 4.16 Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Loyalitas Nasabah .....	73
Tabel 4.17 Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan Nasabah .....	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmv-Smirnov .....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas Metode <i>Tolerance</i> .....	79

Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser .....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana ( $X_1$ Terhadap $X_2$ ).....	80
Tabel 4.22 Model Summary ( $X_1$ Terhadap $X_2$ ).....	81
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana ( $X_2$ Terhadap $Y$ ).....	81
Tabel 4.24 Model Summary ( $X_2$ Terhadap $Y$ ) .....	82
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana ( $X_1$ Terhadap $Y$ ).....	82
Tabel 4.26 Model Summary ( $X_1$ Terhadap $Y$ ) .....	83



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kepuasan.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3. 1 Paradigma Sederhana Berurutan .....	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSP Mitra Rukun Mandiri Sliyeg.....	53
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram .....	78
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Normal P-P Plot</i> .....	78
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Scatterplot</i> .....	81



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara latin. Misalanya dari aksara Arab ke aksara Latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	š	Es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	Je
ح	ha'	h	Ha(dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	Ka dan Ha
د	dal	d	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	Es dan Ye
ص	sad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)

ظ	za	z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	gain	g	Ge
ف	fa’	f	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	Wawu	W	We
ه	ha’	h	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (——) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—’) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *auyaitu* harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya’* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal: كَسَرَ ditulis kasara  
جَعَلَ ditulis ja‘ala

Contoh vokal rangkap:

1. Fathah + yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوْلٌ ditulis haula.

### C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...ِ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh: قَالَ           ditulis qâla  
               قِيلَ           ditulis qîla  
               يَقُولُ       ditulis yaqûlu

### D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu : *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *rauḍah al-atfāl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *rauḍatul atfā*



### E. Syaddah

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf *ى* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah *ى*, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh:            رَبَّنَا            ditulis    *rabbanâ*  
                          الْحُدُّ            ditulis    *al-ḥaddu*

### F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

#### 1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh:            الرَّجُلُ            ditulis    *ar-rajulu*  
                          الشَّمْسُ            ditulis    *as-syamsu*

#### 2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh:            الْمَلِكُ            ditulis    *al-Maliku*  
                          الْقَلَمُ            ditulis    *al-qalamu*

### G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

Contoh :

شَيْئٌ    ditulis            *Syai'un*  
امرت    ditulis            *Umirtu*  
النَّوْءُ    ditulis            *An-Nau'u*

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh: *وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ*

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn*.

## I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: *الْبُخَارِي* ditulis *al-Bukhârî*

*الْبَيْهَقِي* ditulis *al-Baihaqî*

IAIN SYEKH NURJATI  
CIREBON