

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
BONUS TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang
Cabang Warungasem)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

RENIN AMALIA

NIM. 4220033

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
BONUS TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang
Cabang Warungasem)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

RENIN AMALIA

NIM. 4220033

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Renin Amalia**

NIM : **4220033**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Bonus Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem)**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 15 Juli 2024

Yang menyatakan



Renin Amalia
NIM. 4220033

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) Eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Renin Amalia

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
c/q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

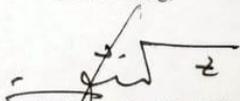
Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/i:

Nama : **Renin Amalia**
NIM : **4220033**
Judul : **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Bonus Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Idul Fitri Di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 10 Juli 2024
Pembimbing,


Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag
NIP. 197806162003121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara :

Nama : **Renin Amalia**
NIM : **4220033**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Bonus Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Idul Fitri Di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem)**
Dosen Pembimbing : **Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag**

Telah diujikan pada hari Kamis, 25 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Hendri Hermawan Adinugraha, M.Si
NIP. 198703112019081001

Penguji II

Jilma Dewi Ayu Ningtyas, M.Si
NIP. 199101092020122016

Pekalongan, 25 Juli 2024
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H.
NIP. 19730220 199903 2 001

MOTTO

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan. Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

(Boy Candra)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui” (QS. Al-Baqarah :216)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(QS. Ar-Rum : 60)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(QS. Al-Insyirah : 6-7)

Jangan lupa Alhamdulillah atas semua pencapaian kamu ya,
Semangat berjuang untuk perjalanan hidup selanjutnya!!!

PERSEMBAHAN

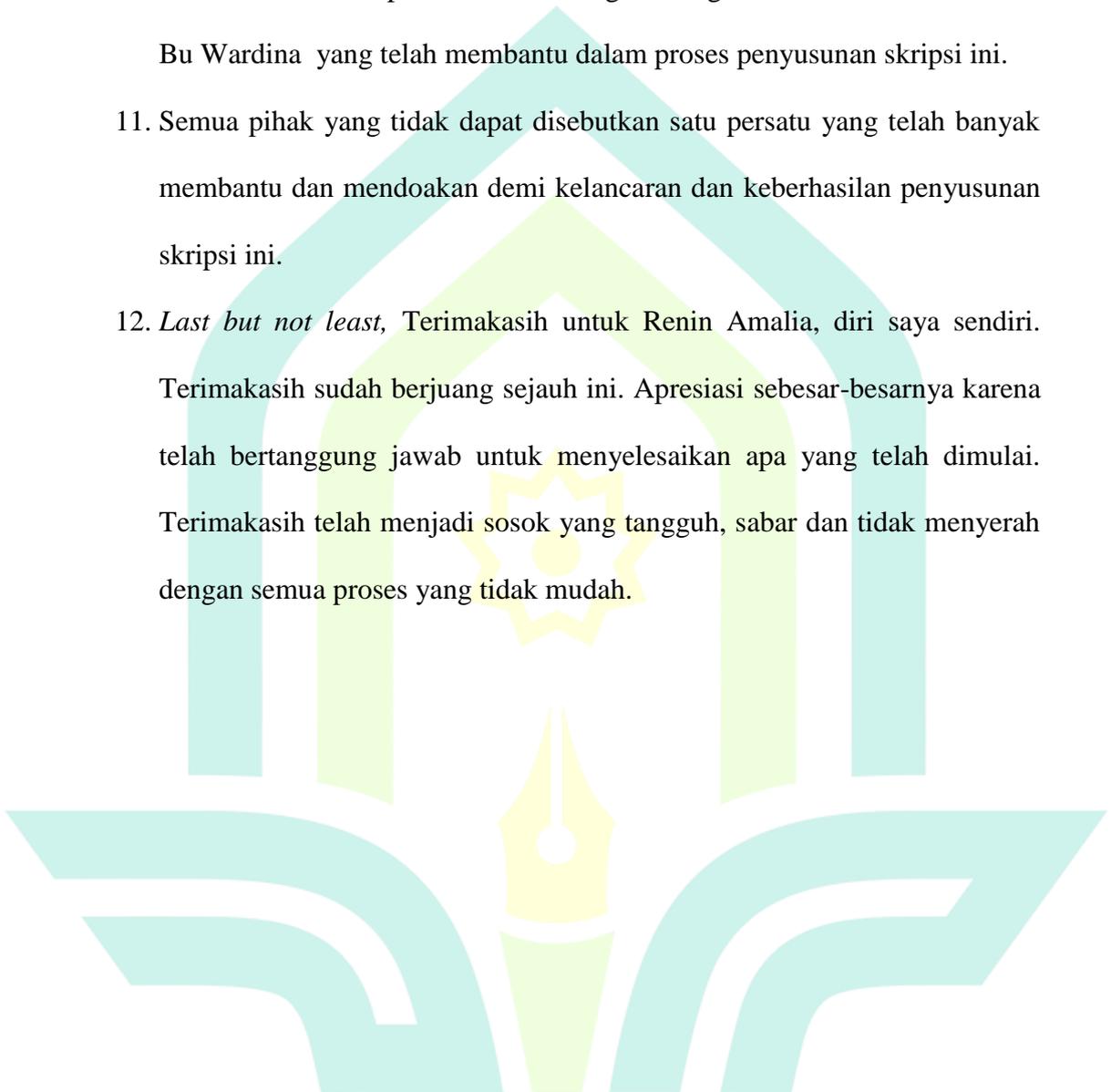
Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan ini. Semoga hasil penelitian ini memberikan informasi dan manfaat yang berharga bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini :

1. Ayahanda tercinta, Almarhum M. Farid yang paling saya rindukan. Terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, nasihat dan motivasi serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan yang layak yang telah diberikan semasa bapak hidup. Terimakasih telah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar Sarjana Ekonomi yang bapak impikan. Dengan selesainya karya tulis ini, semoga bisa membuat bapak bangga dan Bahagia di surganya Allah, Aamiin.
2. Pintu surgaku, Ibu Rummyati. Terimakasih telah berjuang untuk kehidupan saya, Wanita yang telah memberikan seluruh waktu, tenaga, kasih sayang, semangat dan juga motivasi sehingga penulis mampu menghadapi segala

hambatan yang ada dan pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan dipanjangkan umurnya, Aamiin.

3. Saudara kandung saya Mas Zazi, Mba Ila, Mba Lasmi dan Mba Widi beserta kakak ipar dan keponakan. Serta Ibu Sri dan Mba Dewi yang sudah menjadi seperti ibu dan kakak saya sendiri. Terimakasih atas dukungan dan doa yang diberikan, sehingga penulis sampai dititik ini.
4. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terimakasih atas fasilitas yang diberikan selama saya berkuliah.
5. Dosen pembimbing saya bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen wali saya bapak M. Izza, M.Si yang selalu membantu dan menyemangati penulis dalam menempuh perkuliahan.
7. *Partner* terbaik Mas Ar, yang telah kebersamai pada hari yang tidak mudah dan telah berkontribusi banyak dari waktu, tenaga, pikiran, dukungan, semangat, materi dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih sudah mendengarkan semua keluh kesah dan menjadi bagian perjalanan saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman terbaik saya Bela, Dianita, Nesta, Esty, Delia, Naila dan Dina yang selalu siap membantu dan selalu menyemangati dalam penyusunan skripsi ini serta pengalaman tak ternilai selama perjalanan ini.

9. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Perbankan Syariah dan KKN kelompok 88 yang telah memberikan banyak pengalaman dan bantuannya selama ini
10. Terimakasih untuk pihak BTM Cabang Warungasem terutama Pak Ari dan Bu Wardina yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan mendoakan demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
12. *Last but not least*, Terimakasih untuk Renin Amalia, diri saya sendiri. Terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih telah menjadi sosok yang tangguh, sabar dan tidak menyerah dengan semua proses yang tidak mudah.



ABSTRAK

RENIN AMALIA. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Bonus Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem).

Persaingan dalam koperasi syariah sangat ketat sehingga membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Munculnya kasus koperasi X di Pekalongan yang berdampak menurunnya kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga non bank. Dimana kepercayaan merupakan pondasi utama dalam sebuah hubungan untuk mendapatkan anggota yang lebih banyak dan loyal terhadap perusahaan. Loyalitas pada dasarnya merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang baik. BTM Batang Cabang Warungasem akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak dan mendapat kesetiaan (loyal) terhadap perusahaan apabila terciptanya kepercayaan, kualitas pelayanan yang baik dan pemberian bonus yang adil dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi akrab, memberikan kesan yang baik bagi nasabah serta membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, karena apabila kepercayaan itu sudah terbentuk maka loyalitas nasabah terhadap perusahaan akan semakin tinggi. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, karena jika kualitas layanan yang diberikan semakin baik nasabah akan selalu loyal dan tidak akan mudah jika dipengaruhi oleh perusahaan lain. Variabel bonus berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dikarenakan, nasabah yang mendapatkan bonus secara adil dan tepat waktu, mereka akan semakin semangat untuk menabung dan mungkin akan membeli lagi produk lain ditempat yang sama sehingga loyalitas pun akan semakin meningkat. Berdasarkan nilai koefisien determinasi dengan Adjusted R Square 0,863 atau 86,3% artinya pengaruh kepercayaan, kualitas layanan dan bonus terhadap loyalitas nasabah sebesar 86,3% sisanya 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Layanan, Bonus dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

RENIN AMALIA. *The influence of Trust, Service Quality, and Bonuses on Customer Loyalty (Case Study of Eid Al-Fitr Savings Product at KSPPS BTM Batang Warungasem Branch)*

Competition in sharia cooperatives is very tight so it requires hard work to get potential customers and retain existing ones. The emergence of the X cooperative case in Pekalongan has had an impact on decreasing public trust in non-bank institutions. Where trust is the main foundation in a relationship to get more members who are loyal to the company. Loyalty is basically fidelity, devotion and trust given or directed to a person or institution in which there is a feeling of love and responsibility to try to provide good service and behavior. BTM Batang Warungasem Branch will be successful in gaining a large number of customers and gain loyalty towards the company if trust is created, good service quality and fair bonuses can provide benefits, including a close relationship between the company and customers, giving a good impression. for customers and form recommendations from one customer to another that can benefit the company and create customer loyalty.

This research is a type of quantitative research. The data collection method in this research is a questionnaire method using a sample of 100 respondents. The sampling technique uses saturated sampling. This research uses a multiple linear regression test data analysis method with the help of SPSS 20.

The results of this research show that the trust variable has a positive and significant effect on customer loyalty, because if trust is formed, customer loyalty to the company will be higher. The service quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty, because if the quality of the service provided is better, customers will always be loyal and will not be easily influenced by other companies. The bonus variable has a positive and significant effect on customer loyalty. This is because, customers who receive bonuses fairly and on time will be more enthusiastic about saving and may buy other products again at the same place so that loyalty will increase. Based on the coefficient of determination value with Adjusted R Square of 0.863 or 86.3%, this means that the influence of trust, service quality and bonuses on customer loyalty is 86.3%, the remaining 13.7% is influenced by other variables outside the research.

Keyword : Trust, Service Quality, Bonusses, and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan Rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk sampai ke tahap ini. Oleh karena itu saya sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin S.E MM selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak H. Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN .K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

6. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak M. Izza M.Si selaku dosen pembimbing akademik (DPA) atas segala bimbingan, arahan dan dukungannya.
8. Pihak KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini.
9. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada orang tua saya tercinta
10. Seluruh keluarga, sahabat dan teman-teman saya yang telah membantu, mendukung dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai
11. Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu serta bimbingan kepada penulis.
12. Serta seluruh staff dan karyawan UIN K.H.Abdurrahman Wahid Pekalongan atas pelayanannya.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

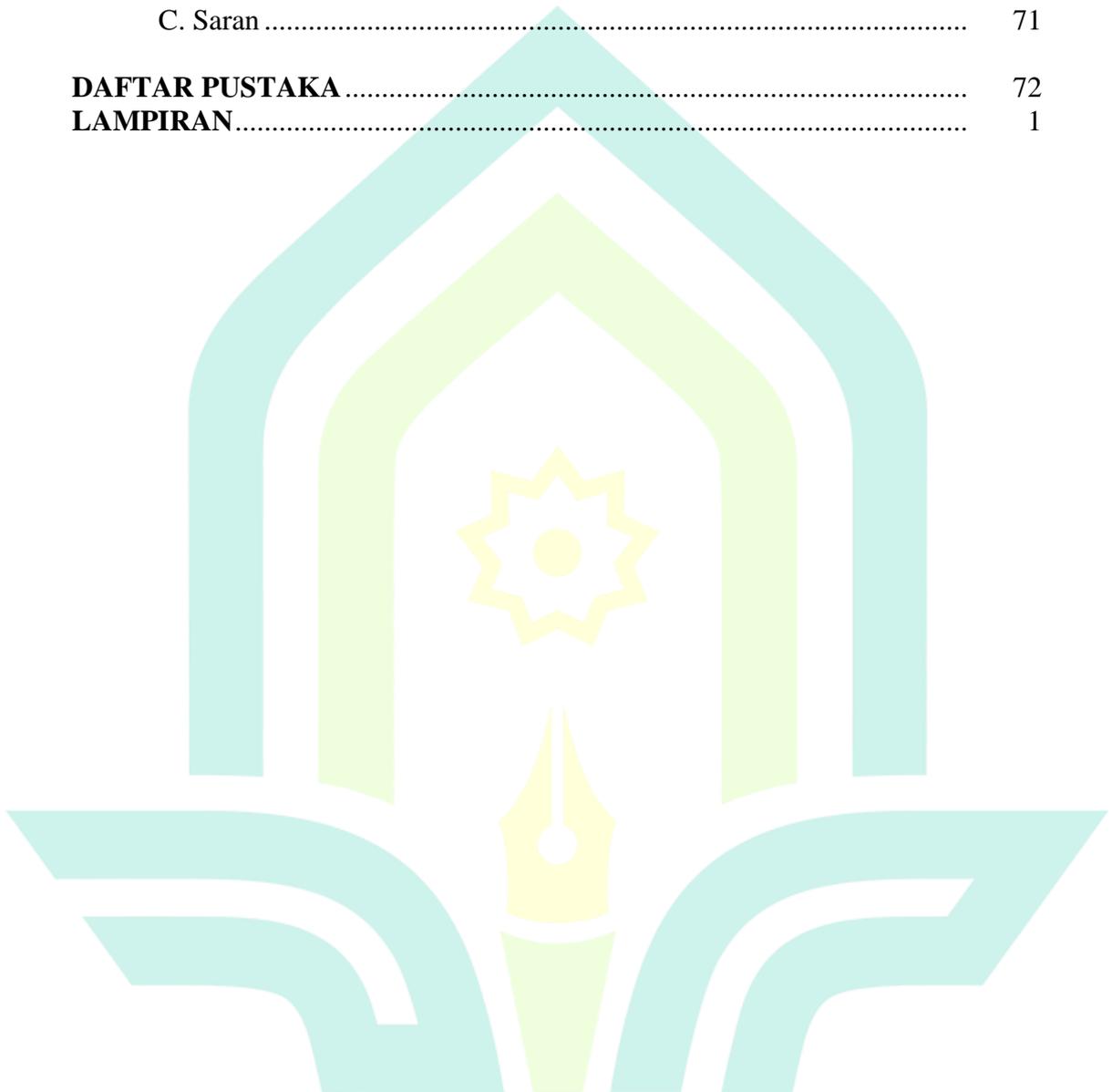
Pekalongan, 15 Juli 2024

Renin Amalia

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xv
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Landasan Teori	14
1. Theory of Planned Behaviour (TPB)	14
2. Kepercayaan	15
3. Kualitas Layanan	19
4. Bonus	22
5. Loyalitas Nasabah	25
B. Telaah Pustaka	30
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian	41
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
2. Populasi dan Sampel	42
3. Setting Penelitian	42
4. Identifikasi Variabel	42
5. Teknik Pengumpulan Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50

1. Karakteristik Responden	50
2. Uji Kualitas Data	52
3. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Keterbatasan Penelitian	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	1



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut :

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َـيْ...	Fathah dan ya	Ai	a dan i
◌َـوْ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - žukira

يَذْهَبُ - yazhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هُوَ - haula

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ىَ...َا	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ي...ىِ...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...ىِ...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

- 1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrahdan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl -- raudatulafāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah - al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةَ	- talḥah

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang samadenganhuruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ - ar-rajulu

السَّيِّدُ - as-sayyidu

الشَّمْسُ - as-syamsu

القَلَمُ - al-qalamu

الْبَدِيعُ - al-badi'u

الْجَلَالُ - al-jalālu

G. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَاءُ خُذُونَ - ta'khuzūna

النَّوْءُ - an-nau'

سَيِّئٌ - syai'un

إِنَّ - Ina

أَمْرٌ - umirtu

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almizān Wa auf al-kaila wal mizān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	Ibrāhīm al-Khalīl Ibrāhīmul-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhimajrehāwamursahā
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīla Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīlā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa mā Muhammadun illā rasl

أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَأًا
Inna awwala baitin wuḍi'a linnās
allaẓi bibakkat amubārakan

شَهْرُ رَمَاطَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ
Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al-
Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ
Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ
Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا
Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ
Wallāhabikullisyai'in 'alīm

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Anggota Tabungan Idul Fitri	6
Tabel 2.1	Telaah Pustaka	30
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 3.2	Skala Likert	45
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2	Usia Responden	51
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.4	Pendapatan Responden	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Bonus.....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.10	Hasil Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.14	Hasil Uji t (Parsial)	61
Tabel 4.15	Hasil Uji F (Simultan)	63
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63

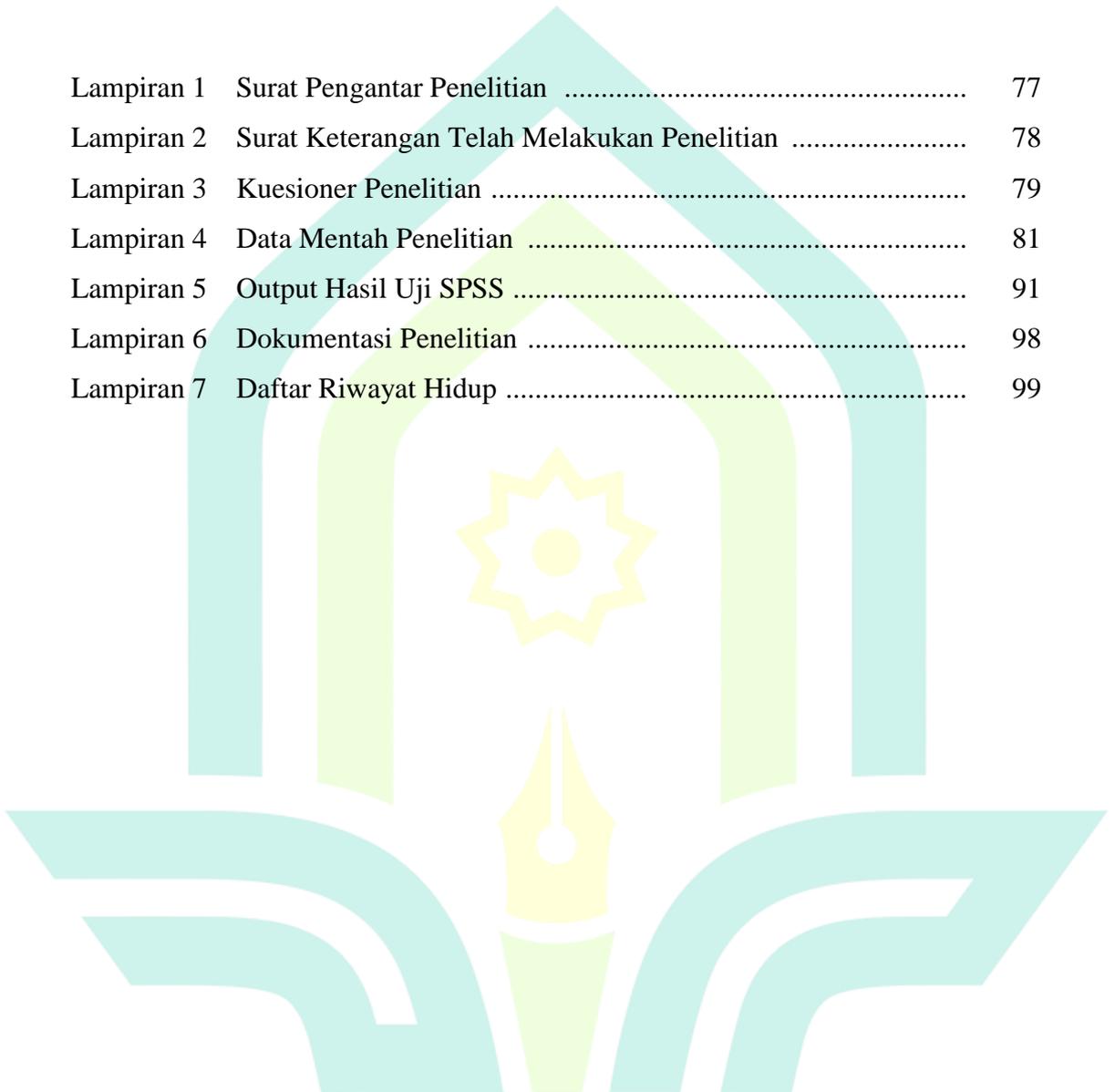
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian	77
Lampiran 2	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	78
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 4	Data Mentah Penelitian	81
Lampiran 5	Output Hasil Uji SPSS	91
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian	98
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup	99



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemunculan lembaga keuangan syariah di Indonesia dipelopori oleh berdirinya Bank Muamalat Indonesia yang diteguhkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dapat menarik aspirasi dan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pembiayaan dari lembaga keuangan syariah terutama UKM (Istiqomawati, 2022). Lembaga keuangan syariah harus bersaing dengan bank konvensional yang telah berkembang jauh sebelum lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah memiliki peluang cukup besar mengingat banyaknya keunggulan dan kelebihan yang dimiliki lembaga keuangan syariah dibanding bank konvensional.

Lembaga keuangan syariah memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dananya kembali ke masyarakat. Secara umum pengetahuan masyarakat tentang lembaga keuangan syariah yaitu dominan dengan sistem bagi hasilnya dan lembaga keuangan syariah adalah bank Islam. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Miftakhur dan Wahyuni (2016), lembaga keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya, baik menghimpun dana, menyalurkan dana dan pelayanan jasa. Kemudian pada faktor pertimbangan agama merupakan suatu motivasi penting agar dapat mengajak masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dan masyarakat non anggota yang diberikan penjelasan terhadap produk atau jasa lembaga

keuangan syariah sehingga memiliki minat untuk memilih produk simpanan di lembaga keuangan syariah.

Saat ini persaingan dalam koperasi syariah sangat ketat sehingga membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah (Ana & Zunaidi, 2022). Ikatan emosional inilah yang membuat nasabah menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus melakukan konsistennya berada pada perusahaan tersebut.

Perkembangan BMT di Indonesia telah berdampak terhadap minat organisasi keagamaan untuk mendirikan BMT. Salah satunya adalah organisasi Muhammadiyah yang telah mendirikan sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang diberi nama *Baitut Tamwil Muhammadiyah* (BTM). BTM merupakan Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, semua transaksi keuangan dilakukan dengan akad sesuai syariat Islam. Pada awal berdirinya BTM yakni bertujuan untuk membantu mengembangkan usaha kecil serta melayani kebutuhan keuangan bagi golongan ekonomi lemah yang tidak terjangkau oleh bank umum. Seperti [pedagang, petani, pegawai dan rekan-rekan koperasi dan juga menjadi perantara kerjasama antar *shahibul mal* (pemilik dana) dan *mudharib* (pelaksana usaha) (Syamsiyah et al., 2019).

Menurut bahasa *Baitut Tamwil* berasal dari gabungan dua pengertian yaitu *Bait* yang artinya rumah dan *Tamwil* (pengembangan harta kekayaan)

yang asal katanya *Maal* atau harta. Secara keseluruhan Baitut Tamwil dimaknai sebagai tempat untuk mengembangkan usaha atau tempat untuk mengembangkan harta kekayaan (Ma'had Alif Tarbiyah Mubalighin Muhammadiyah, 2008). BTM pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam islam terutama dalam bidang keuangan.

BTM dibangun dengan mengambil konsep dasar *Baitul Maal wat-Tamwil*, yang merupakan gabungan antara *Baitut Tamwil*, unit yang menjalankan pembiayaan secara komersial dan *Baitul Maal*, unit yang menjalankan pembiayaan secara komersial dengan dana yang bersumber dari titipan zakat, infaq, dan shodaqoh. Sedangkan pada BTM, bidang sosial ditiadakan karena di Muhammadiyah sudah lebih dulu ada lembaga amil zakat. Namun demikian, mekanisme kerja BTM dengan lembaga amil zakat Muhammadiyah dapat disinergikan. Misalnya dalam pengelolaan zakat, infaq dan sedekah untuk usaha produktif dikerjasamakan dengan BTM atau lembaga amil zakat dapat saja berkantor bersama dengan BTM supaya lebih hidup.

BTM dalam menjalankan operasionalnya menggunakan jenis Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) dibawah otoritas jasa Kementrian Koperasi/UKM dan sebagai koperasi LKMS dibawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan dua pendekatan perizinan itu, ada fleksibilitas bagi BTM dalam mengembangkan diri dengan menyesuaikan kearifan lokal.

KSPPS merupakan lembaga koperasi yang kegiatan usahanya difokuskan untuk menghimpun dana dan menyalurkan sesuai prinsip syariah.

Maksud dari pendirian lembaga ini untuk memfasilitasi masyarakat menengah kebawah yang tidak terjangkau pelayanan perbankan, terutama di daerah pedesaan (Rismawati, 2021). Ada dua jenis kegiatan yang dilakukan oleh BMT yaitu pemberdayaan sosial (*maal*) dan pemberdayaan ekonomi produktif (*tamwil*) (Ainun, dkk 2022). Landasan operasinya berdasarkan kepada prinsip bagi hasil, jual beli, dan titipan. Kehadiran BMT menjalankan ekonomi syariah untuk mengemban tugas ekonomi rakyat dengan falsafah dari anggota dan untuk anggota.

BTM merupakan organisasi bisnis yang juga berperan dalam bidang sosial seperti meningkatkan kesejahteraan kaum miskin (*dhuafa*'), pra sejahtera dan mengurangi kesenjangan antara kaum kaya (*aghniya*') dengan miskin (*dhuafa*'), yang bergerak sesuai dengan prinsip ekonomi syariah dan memegang teguh petunjuk-petunjuk bermuamalah secara Islam (Azmi, 2022). BTM memiliki karakteristik yang khas jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lain yang ada, karena selain memiliki misi komersial (*Baitut Tamwil*) juga memiliki misi sosial (*Baitul Maal*), oleh karena itu BTM bisa dikatakan sebagai jenis lembaga keuangan mikro baru dari yang telah ada sebelumnya.

Dari sekian banyak BTM di Jawa Tengah yang telah didirikan oleh organisasi Muhammadiyah, KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem yang menjadi pilihan penelitian utama dikarenakan pengelolaan administrasi terbaik dibandingkan dengan cabang yang lainnya. KSPPS BTM Batang memiliki 6 cabang diantaranya : kantor cabang Batang, kantor cabang

Limpung, kantor cabang Bandar, kantor cabang Blado, kantor cabang Tersono dan kantor cabang Warungasem. KSPPS BTM Batang melaksanakan usaha pemupukan modal melalui produk simpanan, tabungan nasabah, jasa pelayanan dan pemberian produk koperasi. Produk simpanan yang dijalankan oleh KSPPS BTM Batang yaitu Tabungan Pendidikan Siswa, Tabungan Qurban&Aqiqah, Tabungan Mudharabah (Tabah), Tabungan Idul Fitri dan Simpanan Berjangka.

Perkembangan BTM yang pesat terjadi karena tingginya keinginan masyarakat akan intermediasi keuangan. Hal inilah yang mendorong BTM untuk melakukan kegiatan pemasaran. Produk dan jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan merupakan instrumen utama dalam mencari keuntungan dan menjaga keberlangsungan usahanya. Produk yang menjadi kunci dari keberlangsungan usaha lembaga keuangan adalah produk simpanan atau tabungan, karena dari sanalah lembaga keuangan mendapatkan aset likuid yang akan dikelola dan disalurkan melalui produk pembiayaan (Faruq & Jennah, 2023).

Penggunaan produk simpanan harus efektif, dibuktikan dengan intensitas nasabah dalam menabung (Romdhoni, 2018). Untuk itu, lembaga keuangan syariah harus menerapkan strategi yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan nasabahnya, sehingga mampu membuat puas nasabah dan memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka.

Salah satu produk yang berkaitan dengan fungsi BTM yaitu sebagai pengumpul dana adalah berupa tabungan. Dalam usaha untuk mengumpulkan usaha tersebut, biasanya BTM memberikan iming-iming bonus supaya calon nasabah tertarik dan dana yang dikumpulkan semakin banyak. Salah satu usaha yang dilakukan oleh KSPPS BTM Batang dalam pengumpulan dana adalah dengan produk tabungan Idul Fitri. Bonusnya berupa sembako, peralatan rumah tangga serta bingkisan hampers lebaran. Berikut merupakan data jumlah nasabah dalam 3 tahun terakhir :

Tabel 1.1
Jumlah Anggota Nasabah

Tahun	Jumlah Anggota
2022	155
2023	147
2024	100

Sumber: Data BTM Batang Cabang Warungasem 2024

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah anggota Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem memang mengalami penurunan cukup signifikan, dikarenakan kebijakan dari BTM itu sendiri yaitu tabungan Idul Fitri ini hanya bersifat jasa dan kami berorientasi laba (*profit oriented*), jadi mulai tahun ini akan dibatasi untuk jumlah nasabah tabungan tersebut. Dan mungkin akan dialihkan ke produk simpanan biasa yang nanti setiap *Milad* akan diundi dan mendapatkan hadiah dengan syarat pengendapan/setoran selama 3 bulan mencapai 10 juta (BTM, 2024).

Penurunan jumlah anggota nasabah di BTM Batang Cabang Warungasem juga diakibatkan oleh munculnya kasus dari koperasi X di

Pekalongan yang berdampak menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga non bank. Dimana kepercayaan itu merupakan pondasi utama untuk mendapatkan anggota yang lebih banyak dan loyal terhadap perusahaan. Terciptanya kepercayaan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya memberikan kesan yang baik bagi nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah (Fitriani, 2019).

BTM Batang Cabang Warungasem hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil sesuai dengan prinsip syariah islam, yakni dengan sistem bagi hasil atau tanpa bunga. Prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar bagi operasional bank syariah secara keseluruhan. Secara syariah, prinsipnya berdasarkan kaidah al-mudharabah dimana bank islam akan berfungsi sebagai mitra baik dengan penabung maupun dengan pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung bank akan bertindak sebagai *mudharib* 'pengelola', sedangkan penabung bertindak sebagai *shahibul maal* 'penyandang dana' (Faiqotul, 2021).

Tetapi dalam Produk Tabungan Idul Fitri ini menggunakan akad wadiah (titipan) yang merupakan harta yang dititipkan kepada pihak yang mau mengamalkannya tanpa dibebani biaya sedikitpun/sepeserpun. Wadi'ah juga berarti barang/harta yang dititipkan kepada seseorang dengan tujuan barang tersebut aman dan kembali dalam keadaan utuh (Sa'diyah, 2019). Jadi, wadi'ah merupakan akad penitipan dari pihak yang mempunyai uang/barang

kepada pihak yang menerima titipan dengan catatan kapanpun titipan dapat diambil dan yang dititipi menjadi penjamin pengambilan barang titipan . Yang dimaksud disini, anggota menabung tanpa dikenai biaya apapun malah mendapatkan bonus dan bisa diambil pada hari raya Idul Fitri.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan nasabah dengan harapan ingin mendapatkan loyalitas dari nasabah (Octavia, 2019). Mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap loyal dalam menggunakan jasa keuangan semata-mata karena didorong oleh layanan yang diterimanya maksimal dan nasabah merasa puas atas layanan yang diterimanya tersebut. Oleh sebab itu, nasabah harus mendapatkan pelayanan yang maksimal dan professional dari para penyedia jasa dari pihak BTM Batang Cabang Warungasem. Nasabah akan selalu mencari, memilih dan menggunakan keseluruhan jasanya apabila kualitas pelayanan dari BTM Batang Cabang Warungasem mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dengan kata lain, nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah sudah sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkannya.

BTM Batang akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak dan mendapat kesetiaan (loyal) terhadap perusahaan apabila terciptanya kepercayaan, kualitas layanan yang baik dan pemberian bonus yang adil dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi akrab, memberikan kesan yang baik bagi

nasabah serta membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah.

Uraian diatas menunjukkan bahwa untuk membangun loyalitas nasabah perlu memerhatikan bagaimana meningkatkan kepercayaan nasabah, kualitas layanan dan pemberian bonus pada BTM Batang Cabang Warungasem. Penelitian ini akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada BTM Batang Cabang Warungasem, dimana dengan terciptanya kepercayaan yang optimal, kualitas layanan yang maksimal dan pemberian bonus yang adil, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Bonus terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem).

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem?

3. Apakah bonus berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem?
4. Apakah kepercayaan, kualitas layanan dan bonus berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem?

B. Batasan Penelitian

Batasan penelitian dilakukan agar pembahasan yang dibahas lebih fokus dan tidak terlalu luas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian ini adalah BTM Batang Cabang Warungasem
2. Data yang dikumpulkan peneliti berasal dari kuesioner yang didistribusikan langsung kepada anggota nasabah BTM Batang Cabang Warungasem
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Bonus

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem
2. Untuk memahami pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem

3. Untuk mengetahui pemberian bonus terhadap loyalitas nasabah pada produk Tabungan Idul Fitri di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem
4. Untuk mengetahui kepercayaan, kualitas pelayanan dan bonus berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan keilmuan, khususnya mengenai pengaruh kepercayaan, kualitas layanan dan bonus pada produk simpanan
 - b. Memperkuat teori yang sudah ada sebelumnya tentang pengaruh kepercayaan, kualitas layanan dan bonus terhadap loyalitas nasabah
 - c. Selanjutnya, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi BTM : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai bahan pertimbangan dan mengevaluasi kekurangan dan kelebihan pada strategi yang dipakai selama ini dalam pemasaran produk BTM
 - b. Bagi Peneliti : Sebagai sarana untuk dapat berfikir secara sistematis agar mampu mengidentifikasi, menganalisa, merumuskan masalah dan mencari alternatif pemecahan suatu masalah.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan pemikiram dalam merencanakan penelitian berkaitan dengan kepercayaan, kualitas playanan dan bonus terhadap loyalitas nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan adalah sebuah penjelasan singkat atau padat yang saling terkait dengan berbagai hal yang akan dibahas dengan sistematis supaya dapat dengan mudah dipahami semua pembaca. Berikut sistematika penulisannya:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat uraian tentang landasan teori (kepercayaan, kualitas layanan, bonus dan loyalitas nasabah), telaah pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat deskripsi tentang jenis penelitian (Penelitian Lapangan (*field research*)), pendekatan penelitian (Pendekatan Kuantitatif), Setting Penelitian (KSPPS BTM Batang Cabang Warungasem), Populasi dan Sampel (Populasi 100 anggota dan menggunakan Sampel Jenuh), variabel penelitian (Kepercayaan (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Bonus (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)), sumber data (sumber data primer),

teknik pengumpulan data (Metode Kuesioner/Angket) serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian (Uji Instrumen Data : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik : Uji Normalitas Data, Uji Heteroskedasitas, Uji Multikolinieritas, Uji Hipotesis : Uji t Parsial, Uji F simultan, Koefisien Determinan)

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup tentang profil objek penelitian, analisis data variabel penelitian dan hasil. Pada bab inilah menjelaskan hasil dari analisis data yang berupa analisis deskriptif serta pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulannya, yang merupakan bagian terakhir dari penyelidikan dan memberikan rekomendasi, dapat ditemukan di Bab lima. Daftar pustaka dan semua lampiran yang diperlukan kemudian disertakan



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BTM Batang Cabang Warungasem. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t bahwa nilai kepercayaan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,562 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap suatu perusahaan/BTM, maka mereka akan semakin loyal.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BTM Batang Cabang Warungasem. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t bahwa nilai kualitas layanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,920 > 1,984$ dan nilai

signifikansi $0,000 < 0,05$. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan sebuah lembaga, maka akan semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

3. Bonus berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BTM Batang Cabang Warungasem. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t bahwa nilai bonus $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,325 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,022 < 0,05$. Artinya, bahwa semakin adil pemberian bonus dengan tepat waktu, akan menumbuhkan loyalitas nasabah yang tinggi
4. Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Bonus secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan hasil nilai Fhitung $(208,554) > Ftabel (2,70)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitiannya sebagai berikut :

1. Komponen variabel terbatas hanya mencakup kepercayaan, kualitas layanan, dan bonus terhadap loyalitas nasabah padahal banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.
2. Peneliti melakukan penyebaran data kuesioner kepada responden berjumlah 100 responden yang hanya merupakan nasabah Tabungan Idul Fitri di BTM Batang Cabang Warungasem.
3. Keterbatasan dalam waktu yang membatasi kemampuan untuk melakukan data yang lebih mendalam atau melakukan analisis yang lebih komprehensif.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut :

1. Bagi lembaga keuangan khususnya BTM Batang Cabang Warungasem, diharapkan agar terus memanfaatkan perkembangan zaman dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan membangun kepercayaan nasabah, serta memberikan bonus sesuai porsinya demi mempertahankan loyalitas para nasabahnya. Kepercayaan yang tinggi, kualitas pelayanan yang baik dan pemberian bonus yang adil dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan menciptakan siklus berkelanjutan dari pertumbuhan dan keunggulan kompetitif bagi bank.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian pada lingkup lain yang lebih luas agar mampu menjadi pembanding penelitian yang telah dilakukan. Kemudian diharapkan untuk mengembangkan atau menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, sehingga mampu menyempurnakan penelitian-penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yunina, H. (2020). *Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Produk Murabahah (Studi Kasus di BMT Istiqomah Tulungagung dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung*. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
- Afifah, A., & Kurniawati, N. A. (2021). Influence of Service Quality Dimension of Islamic Banks on Customer Satisfaction and Their Impact on Customer Loyalty. *Journal of Islamic Economic Laws*, 105–136.
- Amirullah. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bayumedia Publishing.
- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 167–188.
- Andriyani, G. F., & Halmawati. (2019). Pengaruh Bagi Hasil, Kelompok Acuan, Kepercayaan, dan Budaya terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 13, 1322–1336.
- Annilda, F., Sumarwan, U., & Nugrahani, E. (2018). Behavioral Intention Analysis on Internet Banking zusage at Bank XYZ Bogor. *Indonesian Journal Analysis of Business and Enterpreneurship*, 64–74. <https://doi.org/10.17358/ijbe.4.1.64>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azmi, K. (2022). Implementasi Manajemen Strategi di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sumatera Barat. *Journal of Science Education and Management Business*, 1(1), 6–10. <https://doi.org/10.62357/joseamb.v1i1.37>
- Azwar, S. (1999). *Reliabilitas dan Validitas*. Sigma Alpha.
- Faiqotul, D. (n.d.). *Aplikasi Pembiayaan Mudharabah dalam Meningkatkan Profitabilitas PT. BPRS Bumi Rinjani Batu*. 2017, 40.
- Faruq, U., & Jennah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong. *MABNY : Journal of Sharia Management and Business*, 3(1), 22–34.
- Fathony, A., & Dkk. (2022). *Dampak Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan di BMT UGT Sidogiri Cabang SEMampir Probolinggo*. Universitas Nurul Jadid Paiton.
- Firdian, E. (2018). *Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang*. Ilmu Pengetahuan Dan Rekayasa, 13.
- Fitriani, A. (2019). *Kepercayaan Nasabah terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro 2019, 3.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM SPSS 26*. Badan

Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Rakhmat, D., Firdaus, & Riza, M. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya)*.
- Imah, Y. K. (2018). *Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Mudharabah Di BMT Pahlawan Tulungagung*. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
- Khairi, K., Nursalim, E., & Parno, P. (2018). *Pengaruh Pendapatan Bagi Hasil dan Pemberian Bonus terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sangatta*. *International Journal Ihya' 'Ulum Al-Din*, 20(1), 17–40. <https://doi.org/10.21580/ihya.20.1.2729>
- Khotimah, N. (2018). *Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik)*. *Jurnal Lmu Ekonomi Dan Manajemen*, 5.
- Kotler, Keller, P. dan, & Kevin, L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition 15 th*. Pearson Education Limited.
- Lexy, M. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Lutfiana, A. N., Fursiana, M., & Mufiroh, S. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2.
- Ma'had Alif Tarbiyah Mubalighin Muhammadiyah. (2008). *Pedoman Pendirian BTM*.
- Muhammad, I. B. (2018). *Pengaruh Service Of Quality Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Baiturrahman Manjung Kabupaten Klaten*. Universitas Widya Dharma.
- Munir, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Marketing Mix Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Alhikmah Semesta Cabang Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Mutiara, D. (2023). *Pengaruh Islamic Branding dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi*

Kasus Pada Anggota BMT Hasanah Ponorogo). IAIN Ponorogo.

- Naini, N. F., Santoso, S., & Claudia, U., & N. (2022). *The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. *Journal Of Consumer Sciences*, 34–50. <https://doi.org/10.5220/0011243000003376>
- Nasution. (2019). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara.
- Nisazizah, B., & Sudaryanto, B. (2018). *No Title*. Universitas Diponegoro.
- Octavia, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(01), 27–39.
- Priansa. (2017). *Principles of Marketing* (14th ed.). Prentice Hall.
- Qayyimah, F. D. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk Dengan Keoercayaan Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Islam Negeri Salatiga.
- Rahmayani, & Fuadi, A. (2022). *Pengaruh Pemberian Hadiah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Syariah Cabang Stabat*. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 207–115.
- Risal, T. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah*. Universitas Islam Sumatera Utara.
- Rismawati. (2021). *Pengaruh Pembiayaan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Palo*. Institut Agama Islam Negeri.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). *The Impact of E-service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping*. 510.
- Romdhoni, A. H. (2018). *Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, 136–147.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran* (S. Mahdi (ed.)). ALFABETA.
- Sa'diyah, D. F. (2019). *Penerapan Akad Wadi'ah Pada Produk Simpanan Idul Fitri Di Lkma Syari'ah Amanah Mandiri Desa Sekarputeh Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk*. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 6(1), 55–76. <https://doi.org/10.53429/jdes.v6i1.9>
- Sudarsono, H. (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Ekonisia.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (cet. 26). Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharso, P. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis*. Permata Puri Media.
- Syamsiyah, N., Syahrir, A. M., & Susanto, I. (2019). *Peran Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil Dan Menengah Di Bandar Lampung*. *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 2(1), 63–73. <https://doi.org/10.36670/alamin.v2i1.17>
- Tanzeh, A. (2019). *Pengantar Metode Penelitian*. Teras.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi.
- Ulya, N. H. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menabung pada PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk Cabang Semarang*. 21–34.
- Wendha, A. ., & Paramitha, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*.
- Yulianingsih, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS BMT Berkah Mandiri Sejahtera*. *ELESTE : Economic Skill Journal*, Vol 2(2), 196–203.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Renin Amalia
2. Tempat Tanggal Lahir : Batang, 15 November 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat : Desa Masin, Warungasem, Batang
6. Email : reninamalia@gmail.com
7. Nomor Handphone : 085602451384
8. Nama Ayah : M. Farid
Pekerjaan : -
9. Nama Ibu : Rummyati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : RA Wahid Hasyim Warungasem
2. SD/MI : MI Wahid Hasyim Warungasem
3. SMP/MTs : MTs Wahid Hasyim Warungasem
4. SMA : SMA N 1 Wonotunggal

D. Pengalaman Organisasi

1. Anggota UKM SPEAC UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan 2021
2. Anggota UKM SPORT Divisi Badminton UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan 2021