PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOSPINMU SURYA MENTARI KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagaian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

NOVI QURROTA 'AINI
NIM. 2013115405

JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2023

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOSPINMU SURYA MENTARI KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagaian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

NOVI QURROTA 'AINI
NIM. 2013115405

JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOVI QURROTA 'AINI

NIM : 2013115405

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOSPINMU SURYA MENTARI KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 31 Maret 2021

Yang Menyatakan,

NOVI QURROTA 'AINI

NIM. 2013115405

NOTA PEMBIMBING

Hj. Rinda Asytuti, M.Si
Jalan Kh. Zaenal Arifin No.33 Panggung Tegal

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi. Sdri. Novi Qurrota 'Aini

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Novi Qurrota 'Aini

NIM : 2013115405

Judul : "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan"

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi perhatian dan terimakasih.

Wassalamu'alakum Wr. Wb.

Pekalongan, 24 Oktober 2022
Pembimbing

Hj. Rinda Asytuti, M.Si
NIP. 19771206 200501 2 002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Novi Qurrota 'Aini**

NIM : **2013115405**

Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOSPINMU SURYA MENTARI KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Rabu, 23 November 2022 dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I	**Penguji II**
Dr. Agus Fakhrina, M.S.I	**Muhammad Sultan Mubarok, M.E.**
NIP. 197701232003121001	NIP. 199108282019031006

Pekalongan, 23 November 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 197502201999032001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Rebuplik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum 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:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba’	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ś	s (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha’	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	ẑ	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	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	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha’	Ha	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

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

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...ي	Fathahdanya	Ai	a dani
...و	Fathahdanwau	Au	a dan u

Contoh:

كتب - Kataba

فعل - Fa’ala

ذكر - ẑ ukira

يذهب - yaẑ habu

سئل - su’ila

كيف - kaifa

هول - haula

3. 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...ى...	Fathah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
...ى	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...و	Hammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla
رَمَى - ramā
قِيْلَ - qĭla

4. Ta',arbuṭ ah

Transliterasi untuk ta'marbuṭ ah ada dua:

a. Ta'marbuṭ ah hidup

Ta'marbuṭ ah hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, tranliterasinya adalah "t".

b. Ta'marbuṭ ah mati

Ta'marbuṭ ah yang mati atau mendapat harakat sukun, tranliterasinya adalah "h".

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbuṭ ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbuṭ ah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

روضة الأطفال	-	rauḍ ah al-aṭ fāl
	-	rauḍ atulaṭ fāl
المدينة المنورة	-	al-Madĭnah al-Munawwarah
	-	al-Madĭnatul al-Munawwarah
طلحة	-	talḥ ah

5. 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 sama dengan huruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

ربّنا	-	rabbanā
نزّل	-	nazzala
◌ّ		
البرّ	-	al-birr

6. Kata Sandang

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

a. 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.

Contoh:

الرجل - *ar-rajulu*

السيد - *as-sayyidu*

الشمس - *as-syamsu*

b. 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.

Contoh:

القلم - *al-qalamu*

البديْع - *al-badĭ'u*

الجَلال - *al-jalālu*

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

d. Hamzah

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

Contoh:

النوء - an-nau'

شَيْئٌ - syai'un

7. 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:

بِسم الله مجرا هاوموسـاها	*bismillāhimajrehāwamursahā*
إبراهيمُ االخَليل	*ibrāhĭm al-khalĭl* *ibrāhĭmul-khalĭil*

8. Huruf Kapital

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:

ومامحمدٌ إلارسول	*Wa mā Muhammadun illā rasl*

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

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللهِ وَفَتْحٌ قَرِيْبٌ *Naṣ runminallāhiwafathunqarĭb*

9. 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 disertai dengan pedoman Tajwid.

PERSEMBAHAN

Puji syukur Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang ada di sekitar saya, dengan ini saya mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Terimakasih kepada Tuhan yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayahnya
2. Kedua orang tua saya tercinta. Terimakasih atas, dukungan moril dan materil, motivasi serta doa tiada henti demi kelancaran saya.
3. Ibu Hj. Rinda Asytuti, M.Si yang telah memberikan saya arahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Para teman-teman mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
5. Terimakasih juga kepada pihak-pihak lain yang membantu serta mendukung dalam proses skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

MOTTO

Seberat apapun perjuangan mu, jangan biarkan seseorang membuatmu merasa bahwa kamu tak pantas mendapatkan apa yang kau inginkan.

--_____*Cak Nun* _____ --

ABSTRAK

NOVI QURROTA ’AINI, Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KospinMu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan.

Kualitas layanan yang baik sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan, karena dengan kualitas layanan yang baik akan membuat menjadi puas dan tentunya akan menjadi loyal. Selain itu sebuah perusahaan juga perlu memperhatikan kepercayaan yang baik agar anggota merasa percaya akan sebuah dan kemudian menjadi loyal kemudian kepuasan anggota juga perlu diperhatikan supaya anggota tetap loyal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KospinMu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kusioner dengan menggunakan sampel sebanyak 98 namun yang memenuhi kriteria hanya 84 orang responden.penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda serta menggunakan uji hipotesis.

Berdasarkan uji t, diperoleh t_{tabel} 1,990. Adapun ketiga variabel berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan kualitas layanan t_{hitung} (2,318), kepercayaan dengan t_{hitung} (2,479) dan kepuasan anggota dengan t_{hitung} (2,006). Melalui uji f, menunjukkan secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan f_{hitung} 33,171>f_{tabel} (2,72) 0,00<0,05. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,538 atau 53,8%.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepercayaan,kepuasan anggota, loyalitas

ABSTRACT

NOVI QURROTA 'AINI, The influence of service quality, trust and member satisfaction on the loyalty of members of KospinMu Surya Mentari Karanganyar Pekalongan Regency.

Good service quality is needed by a company, because with good service quality it will make you satisfied and of course will be loyal. In addition, a company also needs to pay attention to good trust so that members feel trust in a company and then become loyal then member satisfaction also needs to be considered so that members remain loyal. The purpose of this study was to determine the quality of service, trust and satisfaction of members of the loyalty of members of KospinMu Surya Mentari Karanganyar Pekalongan Regency.

This research is included in quantitative research. The method of data collection in this research is by distributing questionnaires using a sample of 98, but only 84 respondents who meet the criteria. This research uses multiple linear regression test data analysis methods and uses hypothesis testing.

Based on the t test, obtained t table 1.990. The third variable has a significant positive effect on loyalty with service quality tcount (2,318), trust with tcount (2,479), and member satisfaction with tcount (2006). Through the f test, it shows that the third variable simultaneously has a significant effect on loyalty with fcount 33.171>ftable (2.72) 0.00 <0.05. Based on the coefficient of determination test, the Adjusted R Square obtained is 0.538 or 53.8%.

Keywords: service quality, trust, member satisfaction, loyalty

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang tiada henti-hentinya melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *"Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KospinMu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan"*. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Selanjutnya, dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dorongan, arahan serta bimbingan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati,S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Ibu Happy Sista Devy, M.M, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah
5. Ibu Hj. Rinda Asyuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, nasihat dan dukungannya..
6. Bapak Abdul Hamid, M.M. selaku dosen wali.

7. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada kedua orang tua
8. Seluruh sahabat dan teman-teman, terima kasih atas dukungan dan do'a dari kalian semua.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta membalas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlimpah. Amiin.

Penulis menyadari bahwa baik dalam penyajian, pemilihan kata-kata, dan pembahasan materi, skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh kekurangan dan keterbatasan dari pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan yang membangun guna perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Pekalongan, Oktober 2022

Penulis,

NOVI QURROTA 'AINI
NIM. 2013115405

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **ii**

HALAMAN NOTA PEMBIMBING ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **v**

PERSEMBAHAN ..... **xiii**

MOTTO ..... **xiv**

ABSTRAK ..... **xv**

KATA PENGANTAR ..... **xvii**

DAFTAR ISI ..... **xix**

DAFTAR TABEL ..... **xxi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxiii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Sistematika Penulisan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 10

1. Grand Teori 10

2. Loyalitas 12

3. Kualitas layanan 16

4. Kepercayaan 21

5. Kepuasan anggota 26

B. Tinjauan Pustaka 29

C. Kerangka Berpikir 34

D. Hipotesis 36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 38
B. Setting Penelitian 38
C. **Variabel dan Definisi Operasional Penelitian** 38
D. Populasi dan Sampel 41
E. **Sumber Data Penelitian** 42
F. **Instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data** 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data 52
B. Analisis Data 55
C. Pembahasan 68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 72
B. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan Anggota KospinMu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4.1	**Jenis Kelamin dari Profil Responden**.....	53
Tabel 4.2	**Profil Responden Berdasarkan Usia**.....	53
Tabel 4.3	**Profil Responden Pendidikan Terakhir**	54
Tabel 4.4	**Profil Responden Berdasarkan profesi**	55
Tabel 4.5	**Hasil Uji Validitas Kualitas layanan**.....	55
Tabel 4.6	**Hasil Uji Validitas kepercayaan**.....	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas kepuasan anggota.....	56
Tabel 4.8	**Hasil Uji Reabilitas Setiap Variabel**	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	57
Tabel 4.10	Hasil Uji One Sampel Kolmogrov Smienov Test	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Glejser	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Linieritas	62
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.15	Hasil Uji t	65
Tabel 4.16	Hasil Uji f	67
Tabel 4.17	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 23

Gambar 4.1 Histogram 58

Gambar 4.2 Hasil Uji Grafik Probability Plot 58

Gambar 4.3 Hasil Uji ScatterPlot 61

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisioner ..... lampiran 1

Identitas Responden ..... lampiran 2

Tabulasi Responden ..... lampiran 3

Hasil Uji SPSS ..... lampiran 4

Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan ..... lampiran 5

Dokumentasi ..... lampiran 6

Daftar Riwayat Hidup ..... lampiran 7

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Agama Islam yakni agama yang sifatnya umum, dalam artian ajaran agama Islam sifatnya ekstensif juga cakupannya berbagai aspek di semua bidang kehidupan. Salah satunya di bidang keuangan atau ekonomi. Sebab dari ajaran dengan sistem seperti ini, lembaga-lembaga keuanganpun hadir menjadi layanan aktivitas simpanan, layanan investasi dan juga konsumsi. Lembaga keuangan terbagi atas lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. (Badruz Zaman, 2014).

Di Indonesia sendiri, lembaga keuangan syariah terdiri dari lembaga keuangan bank dan bukan bank seperti Perbankan Syariah, Baitul mal wattamwil (BMT), Koperasi syariah, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah dan masih ada beberapa lainnya (Badruz Zaman, 2014).

Dengan perkembangan Lembaga Keuangan Syariah non Bank ini diharapkan bisa bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan Konvensional yang lainnya. Dalam kegiatan bisnis ekonomi persaingan sangat umum terjadi antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional. Persaingan ini memaksa lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional untuk tetap terus berinovasi agar dapat bersaing dan berkembang dengan pesat (Nila Nur Fitriani, 2018).

Tjiptono dalam Nurudin (2017) mengatakan bahwa loyalitas anggota merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. Anggota yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang disediakan perusahaan dan tidak akan terpengaruh kepada produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain. Loyalitas anggota juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan anggota yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas anggota pada penyedia jasa tersebut (Tjiptono dalam Nurudin (2017).

Selain itu kepuasan anggota juga perlu diperhatikan karena juga berpengaruh dengan loyalitas anggota, dengan kepuasan anggota yang baik tentunya rasa ingin bertahn dan adanya sifat loyalpun akan muncul.

KospinMu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan terus meningkatkan kualitas layanan kepada para anggotanya agar anggota memberikan *feedback* yang baik atas layanan yang didapatkan meskipun tetap saja ada keluhan dari anggota sehingga kualitas layanan perlu di tingkatkan lagi dan lagi agar anggota tidak merasa kecewa dan tetap menjadi anggota yang loyal (Trisusanti, 2018).

Selain itu masyarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa lembaga keuangan. Kepercayaan merupakan faktor penting untuk menciptakan loyalitas, untuk menjaga loyalitas anggotanya Kospinmu Surya Mentari Karanganyar juga harus mampu menjaga kepercayaan anggota dengan

memberikan pelayanan yang amanah sesuai dengan syariah Islam. Kepercayaan menjadi penghubung utama dalam menggagaskan niat berperilaku daripada melalui kepuasan keseluruhan (Trisusanti, 2018)

Kepercayaan akan tercipta bilamana perusahaan mampu memberikan rasa puas kepada para konsumen dalam menggunakan jasa atau produknya, hal tersebut selaras dengan Widiyanto yang mengatakan bahwa sebuah kepercayaan merupakan suatu pondasi yang kokoh dalam suatu bisnis yang mampu membuat konsumen terus bertahan (Indriyani,2018).

Kepercayaan juga tidak dengan instan didapatkan oleh sebuah penyedia pelayanan jasa. Kepercayaan tersebut akan timbul apabila lembaga keuangan syariah mampu mempertahankan pelayanan terbaiknya kepada anggota. Apabila sudah dipercaya, maka dengan mudah masyarakat akan merekomendasikan kepada orang lain.

Di Kabupaten Pekalongan, terdapat beberapa koperasi yang berdiri baik yang beroperasi secara syariah maupun secara konvensional, seperti KospinMU Surya Mentari. KospinMU Surya Mentari adalah koperasi yang pada awalnya beroperasi dengan nama BTM surya mentari, diresmikan tanggal 12 September 2002 oleh PDM Kabupaten Pekalongan dan Bupati Pekalongan. Koperasi dengan badan hukum koperasi simpan pinjam syariah ini mula-mula memiliki 23 anggota. Sebagaimana koperasi yang berpedoman dari anggota, untuk dan oleh anggota, maka kospinMU berusaha memajukan kesejahteraan seluruh anggota

Dalam perjalanannya, koperasi ini beberapa kali berganti nama menyesuaikan regulasi pemerintah, tercatat tahun 2002-2005 bernama KSPS BMT Surya Mentari, kemudian 2005-2015 bernama KJKSBTMSurya Mentari dan mulai akhir tahun 2016 menjadi KSPPS Muhammadiyah Surya Mentari, atau KospinMU Surya Mentari. Sejak desember 2016 wilayah keanggotaan koperasi menjadi lintas kabupaten dan propinsi, sehingga KospinMU bertekad akan melayani anggota di kabupaten dan kota di indonesia.KospinMUSurya Mentari anggotanya bersifat perorangan, yang memiliki hak dan kewajiban yang sama, koperasi primer ini menjadi salah satu amal usaha muhammadiyah karanganyar Kabupaten Pekalongan bidang ekonomi. Kebijakan sejak didirikan 20% shu diserahkan dan digunakan muhammadiyah untuk kepentingan dakwah. Seperti lembaga keuangan lainnya, KospinMu Surya Mentari memiliki produk-produk berupa produk simpanan, pembiayaan dan jasa

Tabel 1.1

Data Perkembangan Anggota KospinMu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan

Tahun	Jumlah Anggota
2016	7.493
2017	9.141
2018	7.609
2019	7.723
2020	8.511

Sumber: KospinMu Surya Mentari

Untuk uraian tabel di 1.1 tahun 2018, 2019 anggota KospinMu Surya Mentari menurun namun ditahun 2017 dan 2020 jumlah anggota menaik. Perihal ini bisa menunjukkan jika masih terdapat anggota KospinMu Surya Mentari yang tidak loyal. Sebagian aspek yang mengakibatkan anggota tersebut tidak loyal, antara lain anggota tersebut mempunyai rekening tidak hanya rekening KospinMu Surya Mentari, dan dia tidak pernah berhubungan dengan KospinMu Surya Mentari dalam beberapa bulan terakhir.

Hasil riset yang dilakukan oleh Rahmata Yunal Fikri (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas. Hasil riset yang dilakukan oleh Ana Fitriyani (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hasil riset yang dilakukan oleh Liya Ulfatun Nikmah (2018) menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Perbedaan penelitian ini dengan temuan penelitian sebelumnya guna mengkaji lebih mendalam hubungan pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas anggota, kepercayaan terhadap loyalitas anggota, dan kepuasan terhadap loyalitas anggota. Arah pengaruh inilah yang akan dikaji dalam penelitian ini.

Memandang permasalahan tersebut, loyalitas anggota KospinMu Surya Mentari, bisa dipengaruhi oleh faktor- faktor tertentu. Oleh sebab itu faktor-faktor tersebut bakal jadi variabel dalam penelitian ini. Aspek yang mempengaruhi loyalitas anggota KospinMu Surya Mentari, antara lain kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan. Faktor- faktor yang mempengaruhi

loyalitas anggota butuh dikaji untuk menmbuat KospinMu Surya Mentari,berkembang serta maju dalam tingkatkan layanan anggota

Untuk menjadikan anggota tetap loyal dan terus memakai jasa maka dapat dianalisis dengan beberapa faktor meliputi kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota sehingga menarik anggota untuk menjadi anggota setia dan loyalitas. Beralaskan latar belakang seperti itu munculah ketertarikan penulis untuk memilih judul ***"Pengaruh Kualitas layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan".***

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahn masalah penilitian yakni:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan?
3. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan?
4. Apakah kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dan dengan rumusan masalah yang ada, diharapkan peneliti bisa memberi manfaat tujuan diantaranya yakni:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan.
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan.
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota berpengaruh simultan terhadap loyalitas Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten Pekalongan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil penelitian tersebut penulis mampu memberi manfaat akademis beserta manfaat praktis.

1. Manfaat akademis

   Penulis bisa lebih memahami serta diharapkan bisa memberi manfaat yakni kerangka teoritis tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas anggota yang dapat digunakan untuk masukan bagi peniliti selanjutnya terkait loyalitas.

2. Manfaat praktis

   Dari hasil yang diteliti bisa memberi gambaran dan informasi bagi perusahaan dalam hal ini Kospinmu Surya Mentari Karanganyar Kabupaten

Pekalongan dalam meningkatkan kebijakan dan strategi pemasaran terkait dengan dengan kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota yang berkaitan dengan loyalitas.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk lebih mempermudah dan menjelaskan pokok bacaan dalam penulisan penelitian ini, penulis membagi penulisan penelitian ini menjadi dalam lima bab dan terdiri atas beberapa sub-sub bab. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Dalam bab ini berisi Landasan Teori, Telaah Pustaka (penelitian terdahulu) yang sejenis, Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian (dugaan sementara atas hasil penelitian).

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai jenis Pendekatan dan Jenis Penelitian, Setting Penelitian, Variabel penelitian, Populasi, Sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang paparan hasil penelitin yang berupa deskripsi data penelitian dan responden, Uji Validitas, Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis data penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran dari peneliti

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KospinMu Karanganyar Pekalongan. Melalui perhitungan yang dilakukan dihasilkan t_{hitung} sebesar 2,318 dengan tingkat signifikan sebesar 0,023. T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} sebesar 2,318>1,990dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 5% sebesar 0,023 < 0,05
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis telah membuktikan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KospinMu Karanganyar Pekalongan. Melalui perhitungan yang dilakukan menghasilkan t_{hitung} 2,479 dengan nilai signifikan sebesar 0,015. T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} dengan nilai sebesar 2,479>1,990 dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 5% sebesar 0,015<0,05.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KospinMu Karanganyar Pekalongan. Melalui perhitungan yang dilakukan dihasilkan t_{hitung} sebesar 2,066 dengan tingkat signifikan sebesar 0,042. T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} sebesar 2,066>1,990 dengan tingkat signifikan lebih besar dari 5% sebesar 0,043< 0,05.

4. Berdasarkan hasil pengujian simultan (uji F) melalui hasil perhitungan SPSS yang dilakukan dalam penelitian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 33,171 dan F_{tabel} sebesar 2,72 ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 33,171 > F_{tabel} 2,72 dengan nilai signifikan yang diperoleh adalah 0,000 < 0,05 maka hasil yang diperoleh dari penelitian yaitu faktor kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KospinMu Karanganyar Pekalongan

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk KospinMu Karanganyar Pekalongan berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota merupakan faktor yang paling besar dalam menjaga loyalitas sehingga perusahaan bisa mendapatkan manfaatnya.
2. Bagi peneliti berikutnya, yang ingin meneliti dengan topik yang sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain yang memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen seperti fasilitas, lokasi, produk dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Assauri, Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Assuari, Sofjan. 2007. Manajemen Pemasaran: Konsep Dan Strategi. Jakarta: Rajawali Pers.

Fadhila, Layla Hidayatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi-Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung. Skripsi,* Sarjana Ekonomi IAIN Tulungagung. Tuluagung.

Fikri, Rahmata Yunal. 2019. *Pengaruh Nilai Produk Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Media*si. Skripsi, Sarjana Ekonomi Universitas Bung Hatta.

Fitriani, Nila Nur. 2018. *Pengaruh Pelayanan dan Kohesivitas Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya*. Skripsi, Sarjana Ekonomi UIN Sunan Ampel Surabaya. Surabaya.

Gozhali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS19. Cet. Ke-5* .Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Hafidhuddin, Didin dan Tanjung, Hendri. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik.* Jakarta: Gema Insani Press.

Hendryadi, S. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Isl*am. Jakarta: Kencana.

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsume*n. Bandung: CV. Alfabeta.

Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasarn dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen. Cet. Ke-6*. Yogyakarta: BPFE

Ismayani, A. *Metodologi Penelitian*. Penerbit: Syiah Kuala University Press.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service.* Jakarta: PT Raja Grafindo.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Latan, H & Temalagi, S. 2013. Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta. Hlm 63.

Mahmudi, A. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bmt Tumang Cabang Salatiga*. Skripsi, Sarjana Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga.

Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., Utomo, S. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al-Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin*). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan.* (9) 2.

Nurudin. 2017. P*engaruh Sharia Marketing Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Walisongo Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.

Novita, Ayu. 2019. *Analisis Faktor Loyalitas Anggota BMT Mitra Ummat Nasional Rumbia Lampung Tengah.* Skripsi, Sarjana Ekonomi IAIN Metro. Metro.

Octafiana, R. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di Bmt Taruna Sejahtera.* Skripsi, Sarjana Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga

Putro, Shandy Widjoyo., Semuel, H., Karina, R., Brahmana. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. (2) 1.

Setiawan, Feri Novianto. 2018. *Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Anggota di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung*. Skripsi, Sarjana Ekonomi IAIN Tulungagung. Tulungagung.

Setiawan, Rahmat Yuli. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo*). Skripsi, Sarjana Ilmu Ekonomi Islam STAIN Salatiga. Salatiga

Saifudin, Azwar. 1998. *Metode Penelitian.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Siregar, Syofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS. Ed. I, Cet. II*. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V wiratna & Endrayanto, Poly. 2012. *Statistik untuk Penelitian. Yogyakarta :* Graha Ilmu.

Sujarweni. V. W. 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press.

Supranto, J. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga. Hlm 273.

Suryabrata, Sumadi. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT RajaGrafindo.

Sutrisno., Cahyon, Dwi., Qomariah, Nurul. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Kperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. (7) 2.

Taniredja, Tukiran & Mustafidah, Hidayati. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung : Alfabeta.

Unardjan, D. D. 2019. *Metode Penelitian Kuantitati*f. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

Wahyudi,S.T. 016. *Konsep dan Penerapan Ekonometrika Menggunakan Eviews*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wibisono, Iqbal. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung)*. Skripsi, Sarjana Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga.

Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.

Yuriansyah, Auli Lucky. 2013. *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Management Analysis Journal. (2) 1.

Zaman, Badruz. 2014. *Pengaruh Brand Characteristic Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus BMT Mitra Usaha Mulia Tempel). Skripsi, Sarjana Ekonomi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Yogyakarta