

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
( Studi Kasus KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran )**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**TEGUH IMAN PUJANTORO**

**NIM. 4218048**

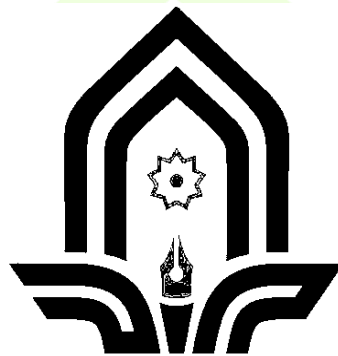
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
( Studi Kasus KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran )**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**TEGUH IMAN PUJANTORO**

**NIM. 4218048**

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teguh Iman Pujiantoro

NIM : 4218048

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 18 Juli 2023

Yang Menyatakan,



**Teguh Iman Pujiantoro**

**NIM : 4218048**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Teguh Iman Pujiantoro

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 kami kirimkan Naskah Skripsi Saudara :

Nama : Teguh Iman Pujiantoro  
NIM : 4218048  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran)**

Naskah tersebut memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 18 Juli 2023  
Pembimbing



**Muhammad Nasrullah, S.E., M. S. I**  
NIP 198011282006041003



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 : **Teguh Iman Pujiantoro**  
NIM : **4218048**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran)**  
Dosen Pembimbing : **Muhammad Nasrullah, S. E., M. S. I**

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 10 November 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

### Dewan Penguji

Penguji I

**Drajat Stiawan, M. Si**  
NIP 198301182015031001

Penguji II

**Pratomo Cahyo Kurniawan, M. Ak.**  
NIP 1989070820201211010

Pekalongan, 10 November 2023  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H**  
NIP 197502201999032001

## MOTTO

**“ Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.”**

**(Albert Einstein)**

**“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu.”**

**(Bobby Unser)**

**“Kesuksesan tak pernah dimiliki. Ia disewakan dan itu dibayar setiap hari.”**

**(Rory Vaden)**

**“Tidak ada kesuksesan secara instan, perlu usaha dan kerja keras dengan doa untuk mewujudkannya .”**

**(Teguh Iman Pujiantoro)**

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat 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: Allah SWT yang senantiasa memberikan kasih sayang, perlindungan dan kemudahan dalam hal apapun.

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Agus Khuriyanto dan Ibu Eri Hariyatun yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan agar tercapai semua cita-citaku.
2. Saudaraku Eko Agus Saputro, A. Md. , Dwi Yanti dan Mohammad Gunawan, S. Pd. yang senantiasa memberikan saran dan motivasi serta menanti kelulusanku.
3. Istriku Aviana Rosida, A. Md. Keb. yang selalu memberikan support dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.

4. Dosen Pembimbing saya Bapak Muhammad Nasrullah, S. E., M. S. I yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan serta meluangkan waktunya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman dan sahabat saya yang selalu mendukung, membantu dan menyemangati saya sampai sekarang.
6. Semua pihak yang selalu saya reportkan, terimakasih sudah membantu, mendukung dan mendoakan saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.





## ABSTRACT

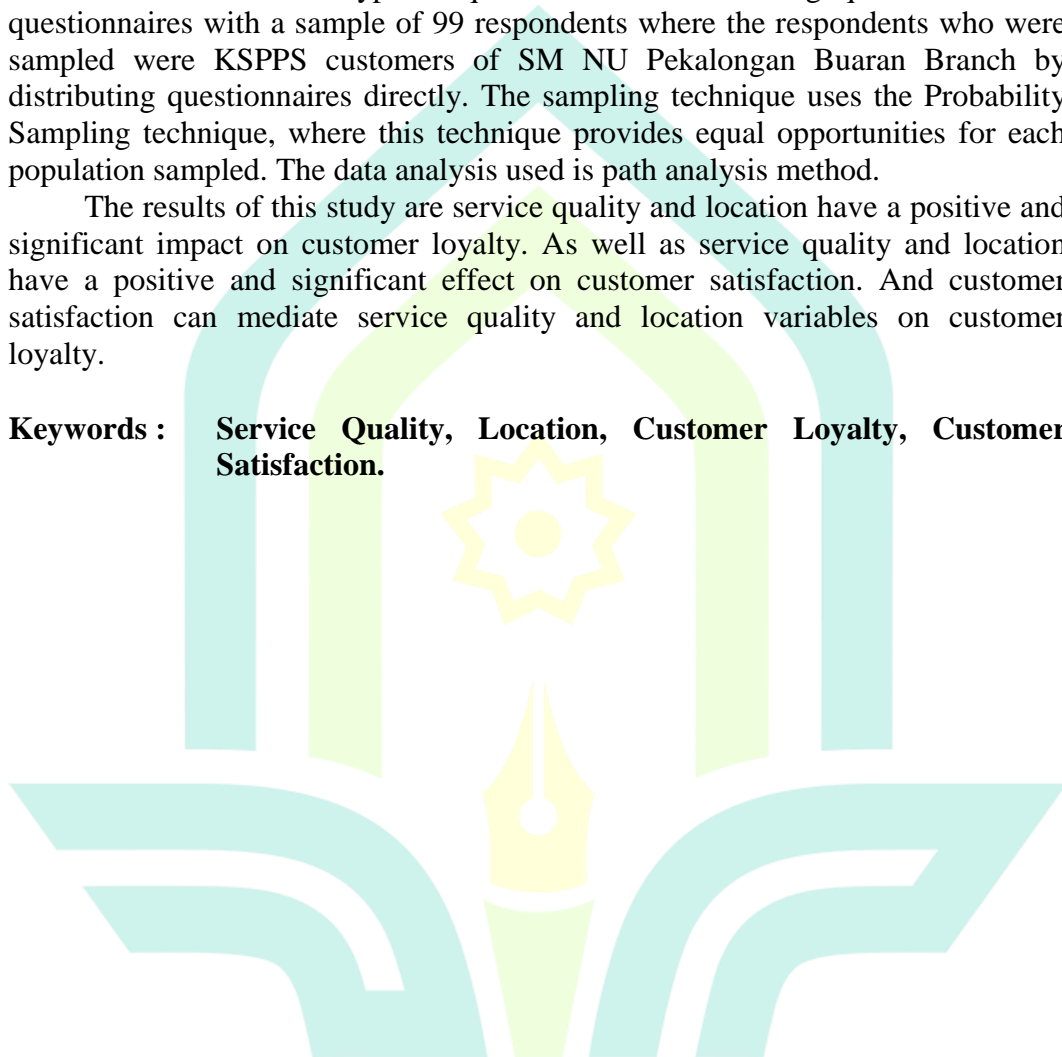
**TEGUH IMAN PUJANTORO.** The Effect of Service Quality and Location on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as Intervening Variables (Case Study of KSPPS SM NU Pekalongan Buaran Branch).

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, location on customer loyalty through customer satisfaction at KSPPS SM NU Pekalongan, Buaran Branch.

This research is a type of quantitative research using questionnaires or questionnaires with a sample of 99 respondents where the respondents who were sampled were KSPPS customers of SM NU Pekalongan Buaran Branch by distributing questionnaires directly. The sampling technique uses the Probability Sampling technique, where this technique provides equal opportunities for each population sampled. The data analysis used is path analysis method.

The results of this study are service quality and location have a positive and significant impact on customer loyalty. As well as service quality and location have a positive and significant effect on customer satisfaction. And customer satisfaction can mediate service quality and location variables on customer loyalty.

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



## ABSTRAK

**TEGUH IMAN PUJANTORO. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran).**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, lokasi terhadap loyalitas nasabah dengan melalui kepuasan nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penyebaran angket atau kuisisioner dengan sampel 99 responden dimana responden yang dijadikan sampel tersebut adalah nasabah KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran dengan penyebaran kuisisioner secara langsung. Teknik pengambilan sampel menggunakan tehnik pengambilan sampel *Probability Sampling*, dimana teknik ini memberi peluang kesempatan sama bagi setiap populasi yang dijadikan sampel. Analisis data yang digunakan adalah metode *path analysis*.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Serta kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan kepuasan nasabah dapat memediasi variabel kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat – Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis 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 menyelesaikan skripsin ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. H. Tamamudin, S. E., M. M. selaku Wakil Dekan 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 FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Muhammad Nasrullah, S. E., M. S. I. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

7. Dr. H. Tamamudin, S. E., M. M. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
8. Orang tua dan keluarga saya terutama istriku yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral serta support selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Pekalongan, 18 Juli 2023

Penulis

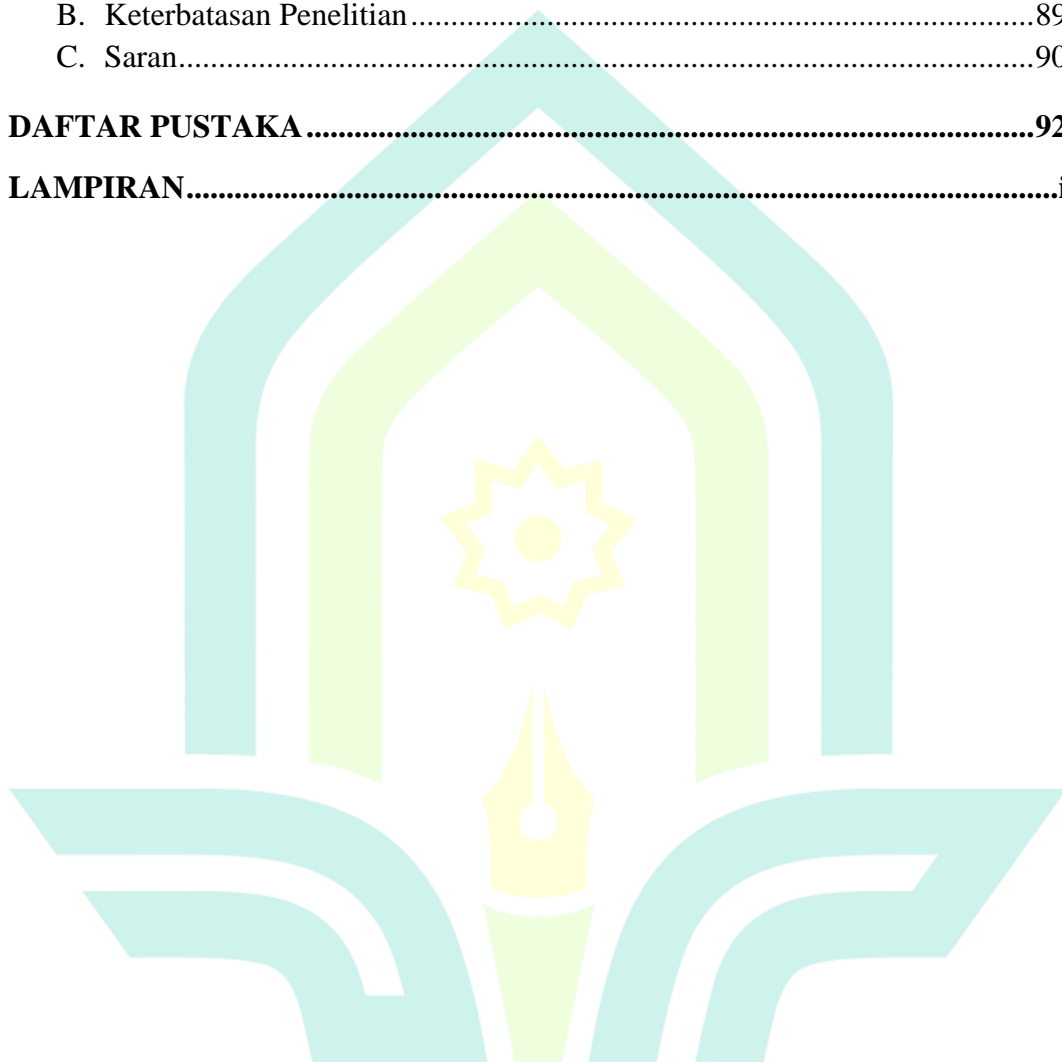


Teguh Iman Pujiantoro

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori.....	12
B. Telaah Pustaka .....	21
C. Kerangka Berpikir.....	29
D. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Setting Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sample Penelitian .....	36
D. Variabel Penelitian .....	38
E. Definisi Operasional.....	38
F. Sumber Data.....	41
G. Teknik Pengumpulan Data .....	42
H. Metode Analisis Data.....	43

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Karakteristik Responden .....	51
B. Analisis Data .....	55
C. Pembahasan .....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Keterbatasan Penelitian.....	89
C. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>i</b>



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Sesuai dengan SKB Menteri Agama RI, Menteri Pendidikan dan Menteri  
Kebudayaan RI No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang di pandang belum di serap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata arab yang salah di serap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia. Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut :

### I. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud 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	Ṣa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa	Ḍ	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
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## II. Vokal

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

### Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

## Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...ئِ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
وَ...ؤِ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَتَبَ kataba

فَعَلَ fa`ala

سُئِلَ suila

كَيْفَ kaifa

حَوْلَ haula

### III. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أِ...أِ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

قَالَ qāla

رَمَى ramā

قِيلَ qīla

يَقُولُ yaqūlu

#### IV. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu :

Ta' marbutah hidup

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

Ta' marbutah mati

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

Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl

المَدِينَةُ المُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

طَلْحَةَ talhah

## V. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

نَزَّلَ nazzala

الْبِرِّ al-birr

## VI. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas :

Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

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

Contoh :

الرَّجُلُ ar-rajulu

الْقَلَمُ al-qalamu

الشَّمْسُ asy-syamsu

الْجَلَالُ al-jalālu

## VII. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

تَأْخُذُ ta'khuzu

سَيِّئٌ syai'un

النَّوْءُ an-nau'u

إِنَّ inna

## VIII. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا      Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## IX. 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 :

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ      Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/

Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

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

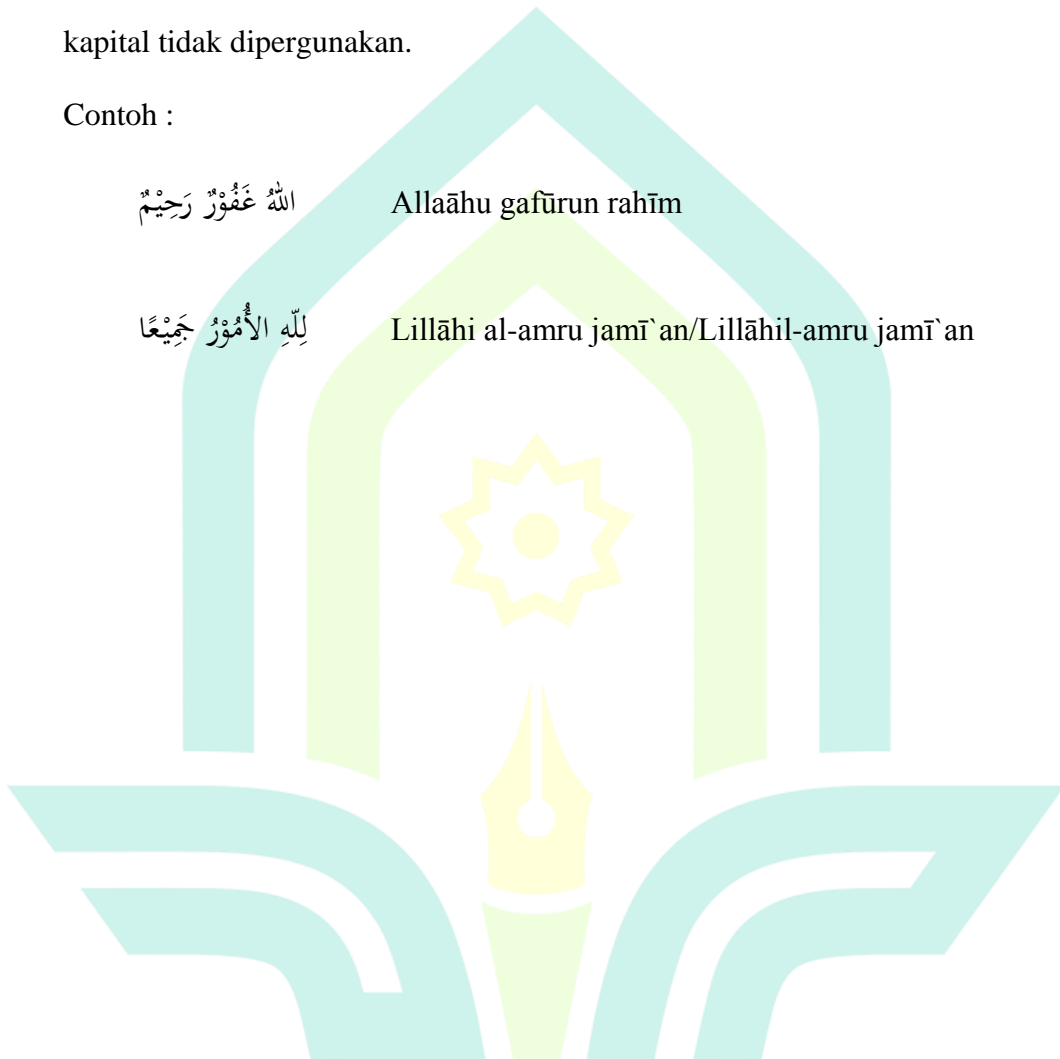
Contoh :

اللَّهُ عَفُورٌ رَّحِيمٌ

Allaāhu gafūrun rahīm

لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an



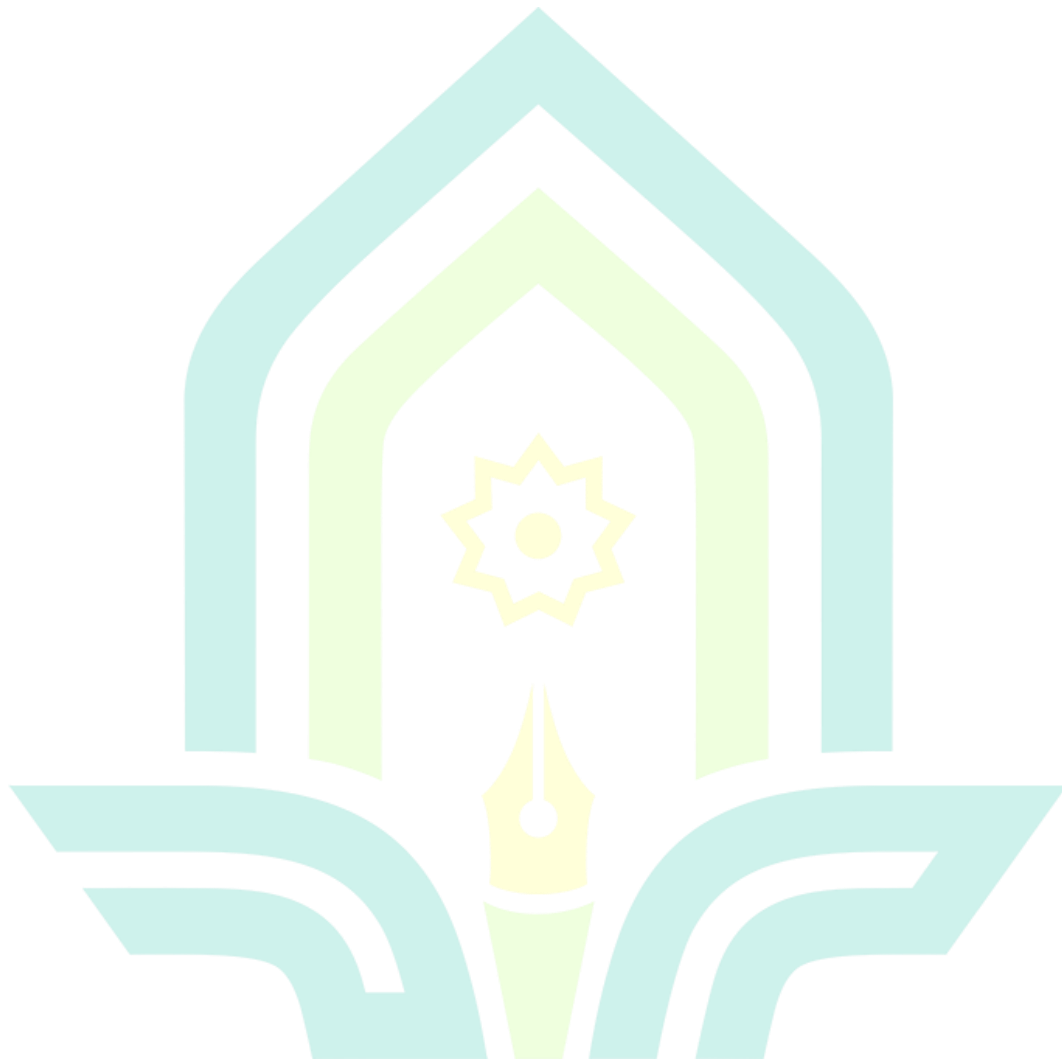
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Anggota KSPPS SMK NU Pekalongan Cabang Buaran ...	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	38
Tabel 3.2 Skala Likert .....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Lokasi Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji T Persamaan 1 .....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji T Persamaan 2 .....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis jalur Path Pertama Model Summary .....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis jalur Path Pertama Coefficients .....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis jalur Path Kedua Model Summary .....	71
Tabel 4.21 Hasil Uji Analisis jalur Path Kedua Coefficients.....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur .....	50
Gambar 4.1 Model <i>Path Analysis</i> .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket / Kuisisioner Penelitian .....	i
Lampiran 2	Data Responden .....	viii
Lampiran 3	Data Tabulasi.....	xiv
Lampiran 4	Output Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	xxi
Lampiran 5	Output Hasil Uji Validitas .....	xxii
Lampiran 6	Output Hasil Uji Reliabilitas .....	xxvi
Lampiran 7	Output Hasil Uji Normalitas .....	xxviii
Lampiran 8	Output Hasil Uji Multikolinearitas.....	xxix
Lampiran 9	Output Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	xxx
Lampiran 10	Output Hasil Uji Linearitas .....	xxxii
Lampiran 11	Output Hasil Uji T .....	xxxiii
Lampiran 12	Output Hasil Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	xxxiii
Lampiran 13	Output Analisis Jalur Path.....	xxxiv
Lampiran 14	Tabel r-tabel.....	xxxvi
Lampiran 15	Tabel t-tabel.....	xxxvii
Lampiran 16	Surat Permohonan Izin Penelitian.....	xxxviii
Lampiran 17	Surat Keterangan Penelitian.....	xxxix
Lampiran 18	Riwayat Hidup Penulis .....	xl
Lampiran 19	Dokumentasi.....	xli

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Koperasi syariah ialah lembaga yang beroperasi dengan mekanisme pembayaran menggunakan prinsip syariah. Dengan adanya lembaga keuangan syariah banyak membawa manfaat bagi masyarakat daerah maupun pedesaan yang penduduknya tergolong dalam klaster ekonomi menengah dan kecil. Sehingga lembaga keuangan syariah ini dapat membantu perekonomian rakyat agar terbentuk pertumbuhan dan perkembangan, hal ini yang menjadikan lembaga keuangan syariah sangat relevan dan dapat diterima keberadaannya di masyarakat. Koperasi syariah menyediakan pembiayaan atau simpanan dan pinjaman adapun investasi yang berlandaskan aturan yang sesuai dengan syariah.

Koperasi syariah memiliki peran dan prospek yang sangat baik bagi keberlangsungan perekonomian nasional. Koperasi syariah dapat membantu meningkatkan dan memperkuat perekonomian nasional. Koperasi syariah juga dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan usaha mikro melalui permodalan syariah. Seperti halnya usaha mikro atau UMKM, mereka juga memiliki peran besar dalam perekonomian Indonesia. Sehingga ketika modal bertambah maka akan membantu perkembangan perekonomian nasional salah satunya permodalan melalui koperasi syariah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Koperasi dan UKM Republik Indonesia No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 mengenai lahirnya koperasi

syariah di Indonesia yang berisi tentang pedoman pelaksanaan kegiatan usaha koperasi dan jasa keuangan syariah. Serta Undang – Undang Nomer 25 Tahun 1992 mengenai peraturan perkoperasian dimana kegiatan operasional pada koperasi syariah.

Perkembangan di Indonesia sangat baik dan pesat pada bisnis koperasi syariah, dimana yang tercatat dalam data yaitu mencapai 150.223 koperasi di Indonesia, dimana 15% dengan nama KSPPS ada 2.253 dengan jumlah anggota sebanyak 1,4 dengan volume usaha sebanyak Rp. 5,2 Triliun sesuai data Kementerian Koperasi (Putri, 2022). Semakin berkembangnya KSPPS membuat persaingan semakin ketat dalam bidang bisnis serupa. Hal ini membuat KSPPS memerlukan teknik dan strategi yang efektif dalam pemasaran agar dapat meningkatkan kualitasnya dalam memenangkan pasar.

Sebagai upaya dalam menghadapi persaingan, hal pokok yang harus diutamakan yaitu memuaskan nasabahnya. Nasabah merasa senang dan puas maka nasabah akan loyal dalam pembelian sehingga berdampak pada citra perusahaan. Di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran selalu mengutamakan peningkatan mutu dalam mempertahankan nasabahnya sebagai upaya untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan agar tetap loyal untuk selalu menggunakan jasa KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Data Anggota**  
**KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran**  
**Tahun 2018 – 2022**

Tahun	Jumlah Anggota
2018	1.423
2019	3.149
2020	5.127
2021	6.215
2022	7.080

*Sumber : Data diperoleh dari KSPPS SM NU Cabang Buaran, 2022*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bahwa pada 2018 – 2022 jumlah nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran mengalami kenaikan jumlah nasabah. Hal ini menyiratkan bahwa adanya dorongan atau minat yang semakin tinggi dari masyarakat untuk bergabung menjadi anggota KSPPS SM NU Cabang Buaran.

Faktor yang diutamakan di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran adalah kualitas pelayanan, dibuktikan dalam melayani nasabah yang dilakukan oleh Teller di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran saat bersama anggota yang bertransaksi. Teller melakukan salam kepada nasabah dengan bahasa yang sopan dan halus kemudian membacakan kembali slip yang di isi nasabah apakah nasabah ingin menabung atau mengambil tabungan dengan memastikan jumlah angka yang ditulis benar agar tidak terjadi kesalahan. Dan juga dilihat dari marketing dengan menggunakan media jemput bola ke rumah anggota KSPPS yang ingin menabung dengan

media ini anggota merasa mudah dalam menabung dan tidak harus ke lokasi KSPPS (Hadi, 2022). Kualitas pelayanan dengan adanya metode jemput bola ini dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga berpengaruh pada banyaknya jumlah nasabah baru yang ingin bergabung menjadi nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran. Menurut penelitian (Mandasari, 2019) Faktor kualitas merupakan bagian terpenting dalam menciptakan nasabah yang loyal. Pengaruh yang besar bagi lembaga keuangan syariah yaitu berada pada nasabah yang loyal dalam pembelian yang dibuktikan melalui nasabah merasa puas dengan produk yang diberikan. Menurut (Almaeda, 2019) adanya pengaruh kualitas layanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik dapat berpengaruh pada banyaknya jumlah nasabah baru yang ingin bergabung menjadi nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.

Tidak hanya kualitas pelayanan yang baik yang dapat menarik masyarakat untuk bergabung di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran, dengan strategi memilih lokasi dipinggir jalan raya besar yang sangat strategis dan ramai dengan banyaknya masyarakat yang melewati jalan tersebut karena mudah dijangkau masyarakat yang ingin ke lokasi. Anggota yang ingin ke lokasi dapat menggunakan sepeda motor, mobil atau kendaraan angkutan umum yang lain dikarenakan aspal jalan yang luas anggota nasabah tidak khawatir karena kendaraan roda 2 dan 4 dapat diparkir di halaman KSPPS. Pemilihan tempat yang baik adalah peluang

dalam menarik anggota baru, tidak hanya yang terletak dipinggir jalan raya dengan akses jalan yang ramai lokasi KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran berusaha memposisikan lebih dekat dengan target pasar yaitu Pasar Banyurip yang terdapat banyak pelaku usaha mikro sehingga menjadi peluang yang baik bagi KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran untuk menarik perhatian masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran. Berdasarkan riset dari (Andespa, 2019) menyatakan bahwa lokasi mampu mempengaruhi minat nasabah secara positif dan signifikan dalam menabung di Bank. Menurut penelitian (Anggraini, 2020) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan dan positif kepada loyalitas konsumen, memiliki kesamaan seperti penelitian oleh (Setya dkk, 2020) mendapatkan hasil adanya pengaruh yang positif pada variabel lokasi terhadap loyalitas nasabah namun berbeda dengan (Nurfalawati, 2020) pada penelitiannya menjelaskan bahwa lokasi tidak dapat mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Sejalan dengan penelitian oleh (Anjiardiansyah, 2019) menjelaskan bahwa lokasi secara persial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Selain Faktor kualitas pelayanan dan lokasi, faktor yang penting yaitu faktor kepuasan. Kepuasan termasuk langkah penting yang harus diupayakan perbankan dalam mempertahankan nasabah agar selalu puas sehingga loyalitas tercipta. Hal ini perbankan harus memberikan pelayanan yang maksimal serta berkualitas. Faktor pelayanan dengan kualitas yang

baik sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah agar loyal terhadap produk yang diberikan perusahaan. Kepuasan nasabah dapat dirasakan oleh nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran yaitu dengan melihat pelayanan yang berkualitas sehingga nasabah dapat menilai bahwa citra KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran yang baik dapat memberikan kesan bagi pelanggan dengan tetap loyal dalam pemberian semakin percaya dengan jasa yang diberikan oleh KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi pada loyalitas pelanggan, dimana nasabah akan loyal dalam pembelian secara berulang dan nasabah juga dapat memberi penawaran kepada keluarga ataupun teman dekat atas kepuasan bergabung dan menggunakan produk di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran (Amalia, 2021). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Nadia dkk, 2021) adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan pelanggan merasa puas dan selalu loyal dalam kegiatan transaksi sebagai nasabah di BRI Cabang Samudra Banjarmasin. Hasilnya sama dengan penelitian (Agus, 2022) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan kuat pada kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan akan tercipta loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah dapat mempengaruhi beberapa faktor seperti kualitas layanan, lokasi, kepuasan pelanggan. Loyalitas nasabah dapat dilihat dari anggota KSPPS yang positif dalam pembelian jangka panjang. Pada penelitian oleh (Subawa, 2020) menjelaskan dimana loyalitas dipengaruhi kualitas



pelayanan dan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, 2020) lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran telah menyediakan berbagai produk yang menarik baik dalam bentuk Produk Simpanan maupun Produk Pembiayaan Syariah. Berikut ini merupakan Produk yang bersifat Simpanan antara lain : Simpanan Serbaguna (Sigun), Simpanan Pendidikan (Sidik), Simpanan Pendidikan Plus (Sidik Plus), Simpanan Hari Raya Idul Fitri (Siharfi), Simpanan Qurban Sunnah Idul Adha (Siqurnia), Simpanan Aqiqah Sunnah dan Walimah, Simpanan Haji dan Umroh, Simpanan Wisata Religi, Simpanan Wadiah Berhadiah Plus (SIDIA Plus), Simpanan Multiguna Berjangka (SANTIKA), Simpanan Berjangka Wadiah (Deposito). Selanjutnya Produk Pembiayaan Syariah antar lain : Pembiayaan Angsuran, Pembiayaan Tempoan, Pembiayaan Talang Bilyet Giro, Qordlil Hasan. Produk di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran memiliki 11 Produk Simpanan dan 4 Produk Pembiayaan Syariah dimana dalam pembagian bagi hasil sesuai dengan nisbah dalam perjanjian awal. Dengan banyaknya produk yang ditawarkan, kualitas pelayanan yang baik dan lokasi sangat strategis sehingga menjadikan kepuasan bagi nasabah agar selalu loyal untuk selalu menggunakan jasa KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran (Hadi, 2022).

Di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran memiliki produk yang populer yang sangat dibutuhkan di sekolah – sekolah yang digunakan para pengajar seperti guru, maka dapat menggunakan tabungan SIDIK

(Simpanan Pendidikan) tabungan ini digunakan guru dalam menyimpan tabungan siswa sekolah, tidak hanya aman dalam menyimpan uang adapun diakhir tahun akan diberikan hadiah bonus dari KSPPS, adapun tabungan yang menarik banyak nasabah dan sering digunakan yaitu tabungan SIHARFI yaitu Simpanan Hari Raya Idul Fitri dan SIGUN atau Simpanan Serba Guna, perbedaanya adalah SIHARFI ini setiap akhir bulan idul fitri anggota akan mendapatkan bonus berupa bingkisan sembako atau souvenir, dan tabungan SIGUN dapat berupa uang tunai dan undian (Hadi, 2022).

Banyaknya anggota yang bergabung alasan mereka memilih KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran karena letak yang strategis dan mudah dijangkau karena anggota berasal dari masyarakat Pekalongan sendiri yang jarak tempuh untuk menuju lokasi sangat dekat. Meskipun dekat anggota juga senang dengan pelayanan yang tersedia di KSPPS dengan adanya metode jemput bola, anggota lebih mudah untuk melakukan transaksi , apabila ingin menabung anggota menyiapkan uang dan bertransaksi dirumah. Strategi ini menjadikan anggota merasa puas dan tertarik terhadap pelayanan yang diberikan sehingga anggota loyal terhadap produk – produk yang dipilih dengan melakukan pembelian jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memiliki ketertarikan dengan melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran ).”**

**B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran ?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran ?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran ?
5. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran ?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening ?
7. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening ?

**C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
2. Guna mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
3. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.

4. Guna mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
5. Guna mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
6. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
7. Guna mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Untuk Penulis**

Penelitian tersebut dapat dijadikan sumber informasi serta sarana dalam hal penulisan dan dapat menambah pengalaman dan wawasan pengetahuan yang luas secara langsung dari masalah yang diperoleh dalam penelitian.

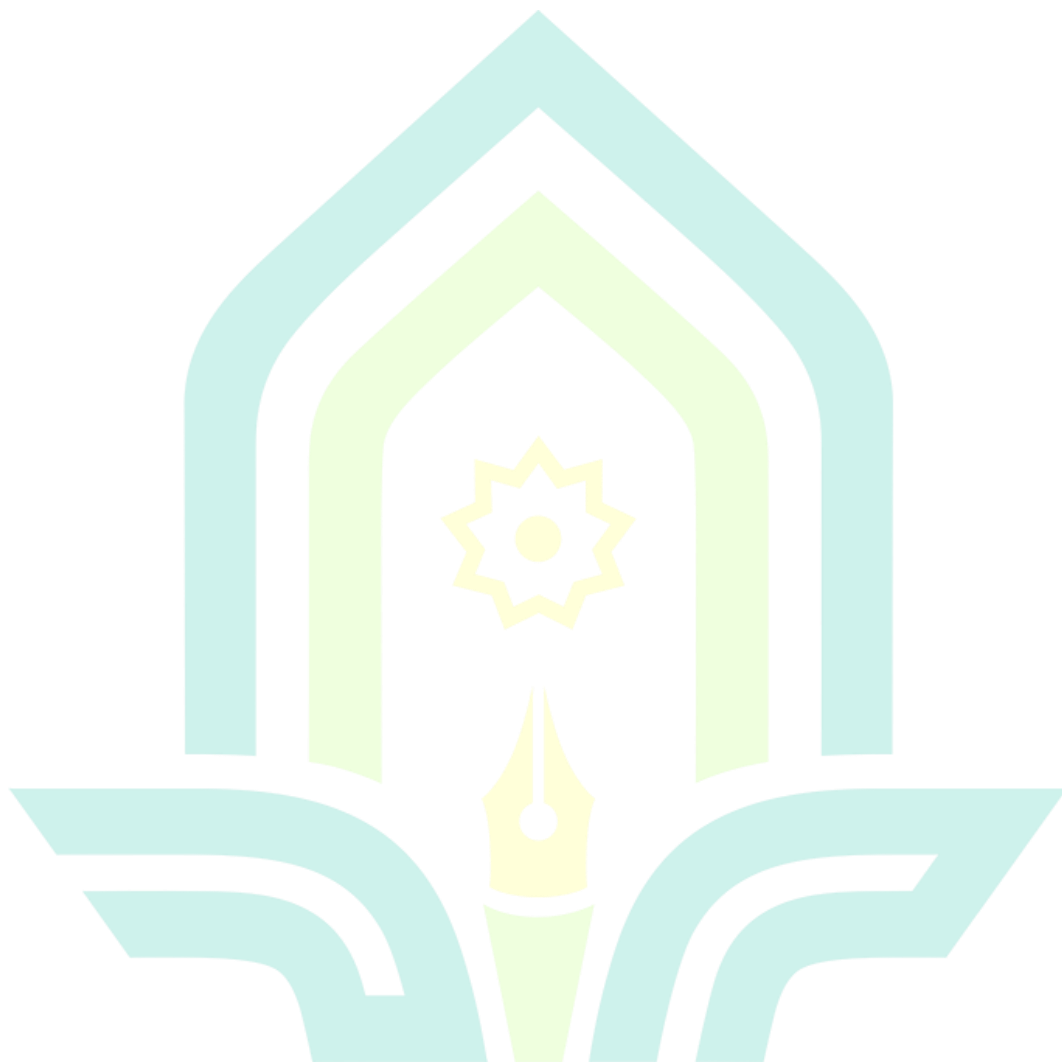
##### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat memberikan bermanfaat untuk referensi pembaca dan peneliti berikutnya dalam mengembangkan kembali penelitian - penelitian yang berkaitan seperti judul penelitian diatas.

##### **3. Bagi Lembaga Mikro Syariah**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi tambahan kepada Lembaga Keuangan Syariah khususnya KSPPS SM NU

Pekalongan Cabang Buaran sehingga dapat menambah arah yang lebih baik bagi dalam kebijakan selanjutnya.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berikut adalah hasil kesimpulan dari analisis data dan pembahasan :

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitungnya  $3.589 > t$ -tabelnya sebesar 1,98498 dan nilai pada signifikansinya sebesar  $0,001 < 0,05$ . Artinya **Ha<sub>1</sub> diterima dan Ho<sub>1</sub> ditolak**. Jadi kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
2. Variabel lokasi (X2) memiliki nilai t-hitungnya  $2.699 > t$ -tabelnya sebesar 1,98498 dan nilai pada signifikansinya sebesar  $0,008 < 0,05$ . Artinya **Ha<sub>2</sub> diterima dan Ho<sub>2</sub> ditolak**. Jadi lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
3. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung  $2.206 > t$ -tabelnya sebesar 1,98498 dan nilai pada signifikansinya sebesar  $0,030 < 0,05$ . Artinya **Ha<sub>3</sub> diterima dan Ho<sub>3</sub> ditolak**. Jadi kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Z) di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
4. Variabel lokasi (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar  $2.201 > t$ -tabelnya sebesar 1,98498 dan nilai pada signifikansinya sebesar  $0,030 < 0,05$ . Artinya **Ha<sub>4</sub> diterima dan Ho<sub>4</sub> ditolak**. Jadi lokasi (X2) berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Z) di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.

5. Variabel kepuasan nasabah (Z) memiliki nilai t-hitungnya  $2,625 > t$ -tabelnya  $1,98498$  dan nilai  $p$  pada signifikansinya sebesar  $0,034 < 0,05$ . **Ha<sub>5</sub> diterima dan Ho<sub>5</sub> ditolak.** Jadi kepuasan nasabah (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
6. Pada uji analisis path diperoleh hasil t-hitungnya  $1,75443 > t$ -tabel  $1,66088$  dengan  $0,05$  untuk signifikansinya. **Maka Ha<sub>6</sub> diterima dan Ho<sub>6</sub> ditolak.** Artinya kepuasan nasabah (Z) dapat memediasi variabel kualitas nasabah (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y) di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.
7. Pada uji analisis path adapun hasil pada t-hitungnya  $1,91355 > t$ -tabel  $1,66088$  dengan  $0,05$  untuk signifikansinya. **Maka Ha<sub>7</sub> diterima dan Ho<sub>7</sub> ditolak.** Artinya kepuasan nasabah (Z) dapat memediasi variabel lokasi (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.

## B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun pelaksanaan penelitian ini telah berlangsung dan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun peneliti masih menemui keterbatasan yang harus dihadapi, keterbatasan penelitian tersebut antara lain :

1. Jumlah responden pada penelitian ini hanya 99 responden, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya.

2. Pada penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2), sedangkan masih banyak faktor – faktor lain yang dapat memberikan pengaruh yang lebih besar lagi contoh lain variabel untuk peneliti selanjutnya seperti variabel keberagaman produk, reputasi, kepercayaan, citra perusahaan, promosi, harga.
3. Informasi yang diberikan responden pada pengambilan data terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuisisionernya.

### **C. Saran**

Berdasarkan penelitian tersebut penulis memberikan saran berikut :

#### **1. Bagi Pihak KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran**

KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar semakin loyal dan merasa puas serta nasabah selalu menggunakan loyalitasnya dengan selalu menggunakan produk-produk di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Buaran.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti yang berikutnya yang memilih judul sama seperti penelitian penulis agar menambahkan beberapa variabel yang lain memungkinkan adanya pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas



nasabah. Misalnya seperti variabel keberagaman produk, promosi, reputasi, citra perusahaan atau kepercayaan dan lain sebagainya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, T.I.K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bimba AIUEO Pondok Aren. *Jurnal Akrab Juara*, (7). 2.
- Ajzen I. (1991). The theory of planned behavior. *Organization Behavior and Human Decision Processes*. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T), 50(2), 179–211.
- Alex, S. T. C., dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada CAFÉ AND RESTO AZALEA. *Jurnal Mahasiswa Enterprenuer (JME)*, (1) 6.
- Almaeda. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpunan Data Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jom Fisip*.
- Andespa, R. (2019). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah. Maqdis. *jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 3 (2), 181–190.
- Anggraini. (2020). Pengaruh Word Of Mount, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Sewa Power Bank Recharge. *Academia.Edu*.
- Anjiardiansyah. (2019). Pengaruh Lokasi, Harga, dan Phusical Evidence Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Lapangan Griya Futsal di Kota Pontianak. *Jurnal Produktivitas*, (6) 1.

- Arfia, S. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Study pada Laundry starclean). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, (11) 6.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Bhimantoro, S & Anik, L., A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Rumah dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening (studi Pada Palanggan Telepon Rumah PT Telkom Kota Surabaya Barat). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3 (5), 103–121.
- Burhan, B. M. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana.
- Desrianto & Afridola, S. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffe Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, (8). 1.
- Dulkhatif, A., T., H., & Mukeri, M., M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penyedia Jasa Internet Study PT Noken Mulia Tama Semarang. *Journal of Management*, 2 (2), 1–34.
- Gery, m., H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The aliga Hotel Padang. *Menara Ilmu : Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 12 (9), 92–102.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Giawa, Yulimina. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya 2021. *CURVE ELASTICITY: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, (1) 1, 13.
- Ginting, M & Anang, S. (2019). Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional di Kecamatan Medan Johor). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 23 (1), 10–19.
- Hadi Santoso. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Di KSPPS SM NU Warungasem. *Skripsi, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan*.
- Hermanto, Roki, A., Khusnul, F., & Albetris. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Bussiness*, 3 (2), 171–176.
- Jeremia, K & Djurwati, S. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Consumer Saticfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada v. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal Emba*, (7) 1. 94-104.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran. Edisi Millennium*. PT. Prenhallindo.
- Kusumeningtyas, D., D., Alwi, S & Untung, S., W. (2019). Analisis Pengaruh Citra Restoran dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan

- Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13 (1), 1–15.
- Luthfiana N. M. (2021). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Mini Market Wirda Kota Padang. *Jurnal Matua*, (3) 1.
- Mahendra, M.Y.Z. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Semarang). *Skripsi, IAIN Salatiga. Semarang*.
- Mandasari, I. M. A. J., & Sumartini, A. R. (2019). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Denpasar). *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan dan Pembangunan*, (3) 1, 24-30.
- Manullang. (2019). *Dasar – Dasar Manajemen*. Buluksumur.
- Mella, M. L. dkk. (2021). Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Anugrah Perumnas Batu Enam. *Strategic: Journal of Management Science*, (1) 1.
- Mowen, J. C. & Minor. (1998). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Mulyanto, A. (2021). Pengaruh Komunikasi dari Mulut ke Mulut, Citra Perusahaan dan Lokasi Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Kupedes PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Pandaan I- Kantor Cabang Pasuruan. *Inovasi Manajemen*, (1), 1-10.

- Nadia, M, Dwi, W.A. & Hairudinor. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal: Bisnis Dan Pembangunan*, 10 (2), 31.
- Nidji, S. (2011). *Metode Analisis jalur dan Aplikasinya*. Pustaka Sinar Harapan.
- Nuraeni. (2021). GRAB (Studi kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (8). 1.
- Nurfalawati. (2020). Pengaruh Lokasi dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kedai Suhendar Coffe Kota Bima. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*. ). *Skripsi, STIE Bima, Nusa Tenggara Barat*.
- Purwanto, E. R. H., & Sulistyastuti, D. R. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah – Masalah Sosial*. Gava Media.
- Putri, A. (2022, Juni 16). Kedudukan Koperasi Syariah dan Peranannya dalam Pemberdayaan Ekonomi di Indonesia. <https://www.kompasiana.com/ameliaputri5356/62aa11b3bb448621b152c172/kedudukan-koperasi-syariah-dan-perananya-dalam-pemberdayaan-ekonomi-di-indonesia>.
- Putri, Y.M., Hardi, U., & Fudji, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen di Grand Wahid Hotel Salatiga. *Jurnal Among Makarti*, (14) 1, 13.

- Radjab, E., & Jam'an, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rangkuty, F. (2009). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rr. Amalia Faradisa. (2021). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Karakteristik Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah ( Studi Kasus di KSPPS Syirkah Muawanah Nahdlatul Ulama kota Pekalongan. *Skripsi, UIN Walisongo Semarang*.
- Septiana, N. M., Dwi, W.A, & Hairudinor. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening ( PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Edisi Juli-Desember. (10) 2, 36*.
- Setya, dkk. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi Dengan Loyalitas Pelanggan di Raihan Bakery Cake dan Shop Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Psikologi, (9), 2*.
- Subawa, Sulistyawati. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E. Journal Manajement, (2). 9*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Suharnoto & Dwi Rahayu. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Jasa Pelatihan UVI Consultant Yogyakarta). *Jurnal manajemen*, (1) 1.
- Suhartanto. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Sumertana, I., W. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7 (2), 1–10.
- Tias,. W. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang – Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4 (2).
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran, Edisi III*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F, & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. CV. Andi Offset.
- Tommy, Y. P & Retno, H. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Smartphone Samsung di Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, (11) 1.



- Tulim, A., Erma, Z., & Sukma, M.E. (2022). Pengaruh Harga, Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada CV. Triple Delapan Group. *Mamen: Jurnal Manajemen*, (10) 1, 15.
- Widnyana, I.W, & Suamanayasa, I.N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, (7) 2, 8.
- Wikamorys, D. A & Rochmach, T. N. (2019). Aplikasi Theory of Planned Behavior Dalam Membangkitkan Niat Pasien Untuk Melakukan Operasi Katarak. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, <https://doi.org/10.20473/jaki.v5il.2019.32-40>, 5 (1). 32.
- Wirawan, Andi. A, Herman. S, & Nurlaely. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffe di kabupaten Bone. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

### A. IDENTITAS

1. Nama : Teguh Iman Pujiantoro
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 22 November 1999
3. Alamat Rumah : Ds. Gondang RT. 06 RW 02, No. 14 Kec.  
Wonopringgo
4. Alamat Tingga : Ds. Gondang RT. 06 RW 02, No. 14 Kec.  
Wonopringgo
5. Nomor *Handphone* : 081999825151
6. Email : [teguhmanp471@gmail.com](mailto:teguhmanp471@gmail.com)
7. Nama Ayah : Agus Khuriyanto
8. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
9. Nama Ibu : Eri Hariyatun
10. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK Batik Wonopringgo
2. SD : SDN 01 Wonopringgo
3. SMP : MTs YMI Wonopringgo
4. SMA : SMA N 1 Bojong

### C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. UKM SPORT CATUR, 2018-2019