

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA KSPPS SM NU
PEKALONGAN CABANG PEMALANG DENGAN
METODE CARTER**

SKRIPSI

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



Oleh :

RUSMALLYA MEGA TANTRI

NIM 4218097

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

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA KSPPS SM NU
PEKALONGAN CABANG PEMALANG DENGAN
METODE CARTER**

SKRIPSI

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



Oleh :

RUSMALLYA MEGA TANTRI

NIM 4218097

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rusmallya Mega Tantri

NIM : 4218097

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang Dengan Metode CARTER**

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

Pekalongan, 21 November 2023

Yang Menyatakan,



Rusmallya Mega Tantri

NOTA PEMBIMBING

H. Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I.
Jl. Hasyim Asyari No.22 Kemplong, Wiradesa, Kab. Pekalongan

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Rusmallya Mega Tantri

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : **Rusmallya Mega Tantri**

NIM : **4218097**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang Dengan Metode CARTER**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 21 November 2023
Pembimbing,



H. Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I.

NIP. 19801128 2006041003



PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : **Rusmallya Mega Tantri**
NIM : **4218097**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KSPPS SM NU PEKALONGAN CABANG PEMALANG DENGAN METODE CARTER**
Dosen Pembimbing : **H. Muhammad Nasrullah, S.E., M.Si.**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 18 Maret 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP.1975502201999032001

Wilda Yulia Rusyida, M.Sc.
NIP.199110262019032014

Pekalongan, 18 Maret 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP.1975502201999032001

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“ Long Story Short, I Survived.”

(Taylor Swift)

“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya”

(Fardiyandi)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran 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 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya 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 dan 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. Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, dan karunia-Nya.
2. Orang tua saya, Alm. Bapak Budi Ruswandi, dan Ibu Milkhatun, S.Pd.I, yang telah memberikan doa dan dukungan tiada henti untuk keberhasilan saya dalam mengerjakan skripsi ini dengan baik dan lancar.
3. Orang-orang terdekat saya yang paling saya sayangi yaitu keluarga yang selalu ada untuk saya. Terima kasih telah mendukung, mendoakan dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Dosen Pembimbing yaitu Bapak H. Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I., yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini dengan baik dan sabar.

6. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku dosen perwalian akademik, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bimbingannya selama ini.
7. Sahabat-sahabat saya, rekan-rekan YTP dan CN, Shofiana Puteri serta Aldi Sukrulilah yang selalu mendukung dan menyemangati saya.



ABSTRAK

RUSMALLYA MEGA TANTRI, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode CARTER.

Anggota yang loyal merupakan aset paling penting bagi perusahaan jasa. Dalam membentuk loyalitas anggota, perusahaan jasa koperasi syariah harus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Metode pengukuran kualitas pelayanan yang biasa digunakan SERVQUAL tidak cukup untuk mengukur kualitas pada lembaga syariah. Othman dan Owen mengembangkan model yang disebut dengan model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas pelayanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang dengan metode CARTER.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode accidental sampling. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *compliance, assurance, tangibles, empathy* dan *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang, dan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dimensi CARTER, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

RUSMALLYA MEGA TANTRI. Service Quality on Member Loyalty of KSPPS SM NU Pekalongan Pemalang Branch Using the CARTER Method.

Loyal members are the most important asset for a service company. In forming member loyalty, sharia cooperative service companies must improve service quality. Service quality is built on a comparison of two main factors, namely customer perceptions of the real service they receive (perceived service) with the actual service that is expected/desired (expected service). The service quality measurement method commonly used by SERVQUAL is not sufficient to measure quality in sharia institutions. Othman and Owen developed a model called the CARTER model. The CARTER model is a measurement of the quality of sharia banking services with 6 dimensions, namely: Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy and Responsiveness. The aim of this research is to analyze the influence of service quality on the loyalty of KSPPS SM NU Pekalongan members, Pemalang branch, using the CARTER method.

This research is field research with a descriptive quantitative approach. The data collection method in this research is a questionnaire method using a sample of 92 respondents. The sampling technique uses the accidental sampling method. This research uses a multiple linear regression test data analysis method with the help of SPSS 23.0.

The research results show that the variables compliance, assurance, tangibles, empathy and responsiveness have a significant positive effect on the loyalty of KSPPS SM NU Pekalongan members, Pemalang branch, and the reliability variable does not have a significant effect on the loyalty of members of KSPPS SM NU Pekalongan, Pemalang branch.

Keywords: Service Quality, CARTER Dimensions, Member Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur saya sampaikan Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya 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 kuliah sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi 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 sekaligus Dosen Perwalian Akademik yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Bapak H. Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I. selaku pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam pembuatan skripsi ini
6. Ibu Dosen Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H. dan Ibu Wilda Yulia Rusyida, M. Sc. Selaku dosen penguji
7. Pihak KSPPS SM NU Pekalongan cabang Permalang yang telah membantu memperoleh data yang peneliti perlukan
8. Ibu saya, Ibu Milkhatun, S.Pd.I. yang senantiasa mendoakan dan mendukung setiap langkah yang saya tempuh, dan memberikan bantuan dukungan material dan moral dan keluarga besar yang telah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini

9. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu, baik doa maupun motivasinya
10. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 21 November 2023



Rusmallya Mega Tantri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Social Exchange Theory	10
2. Loyalitas.....	11
3. Kualitas Pelayanan.....	14
B. Telaah Pustaka	21
C. Kerangka Berpikir.....	29
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Pendekatan Penelitian	34
C. Setting Penelitian	34
1. Lokasi Penelitian.....	34
2. Waktu Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35

2. Sampel.....	35
E. Variabel Penelitian	36
1. Variabel Independen	36
2. Variabel Dependen.....	37
F. Sumber Data.....	39
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	40
G. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Kuesioner	40
2. Studi Pustaka.....	41
H. Metode Analisis Data.....	41
1. Analisis Deskriptif	41
2. Uji Instrumen	42
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
4. Analisis Regresi Berganda.....	44
5. Uji Hipotesis	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	46
1. Gambaran Umum KSPPS SM NU Pekalongan.....	46
2. Karakteristik Responden	48
B. Analisis Data	51
1. Uji Instrumen	51
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
3. Analisis Regresi Berganda.....	57
4. Uji Hipotesis	60
C. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	70
A. Simpulan	70
B. Keterbatasan Penelitian.....	71
C. Implikasi Teoritis dan Praktis	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku 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 dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah di serap kedalam 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 dilambangkan 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 :

Tabel 0. 1 Transliterasi Konsonan

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es(dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	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	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	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
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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 harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0. 2 Transliterasi Vokal Tunggal

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dhammah	U	U

2. Vokal Rangkap

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

Tabel 0. 3 Transliterasi Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يْ	Fathah dan ya	Ai	a dani
...وْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	dibaca	Kataba
فَعَلَ	dibaca	fa'ala
ذَكَرَ	dibaca	Žukira
يَذْهَبُ	dibaca	Yazhau
سُئِلَ	dibaca	su'ila
كَيْفَ	dibaca	Kaifa
وَلَهُ	dibaca	haula

C. Maddah

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

Tabel 0.4 Transliterasi Maddah

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ى ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
ؤ...ؤ	Dhammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh:

قال qāla- رمى ramā

قيل - qīla

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan 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 menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ al-atfālraḍah-
-raḍatulaṭfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-Munawwarahal-Madīnah-
-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 sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رباً	Dibaa	Rabbaā
نزل	dibaca	Nazzala
الب	dibaca	al-birr
الحج	dibaca	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 /l/ 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:

الرجُل	arrajulu-
السَّيِّدُ	assayyidu-
الشمسُ	assyamsu-

القَلَمُ	alqalamu-
البَدِيْعُ	al-badi'u -

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:

تَخْذُونَ	ta'khuzūna-
الْأَنْوَاءُ	an-nau'-
عَائِي	-syai'un
إِنَّ	inna-
أُمِرْتُ	umirtu-
أَكَلَنْ	- akala

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 لَخَبِيرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
وَإِنْ لَخَبِيرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	wa-almizānal-kailaauḥfa
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Waaufal-kailawal mizān
إِبْرَاهِيمَ الْكَلِيلَ	al-KhalīlIbrāhīm

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 Wamā Muhammadun raslillā

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:

نَصْرٌ Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

J. Tajwid

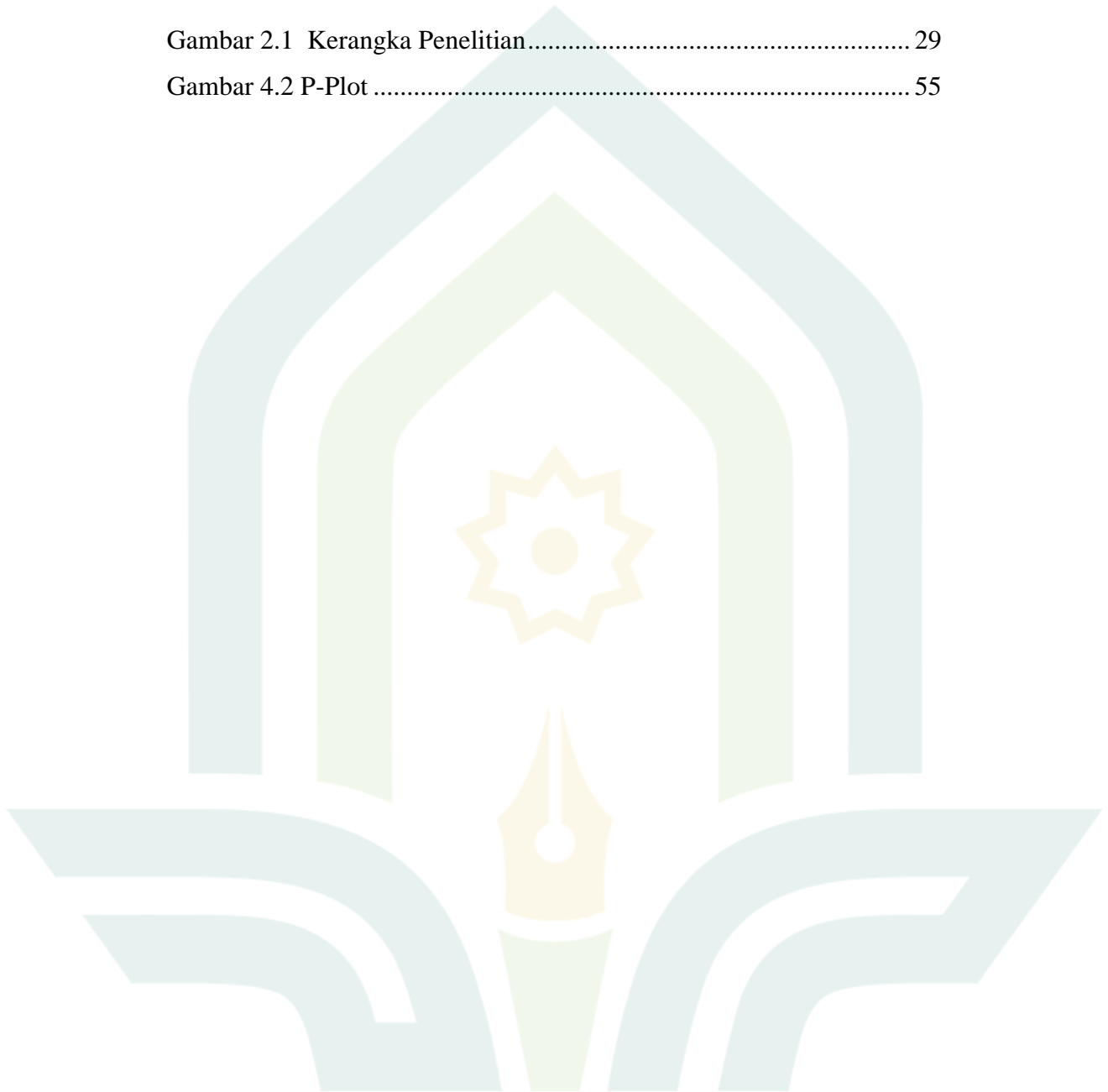
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang	2
Tabel 2.1 Telaah Pustaka.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Usia.....	49
Tabel 4.3 Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Lama Anggota	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Linier Berganda	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji T)	60
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 4.2 P-Plot	55



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1: Surat Izin Penelitian</i>	I
<i>Lampiran 2: Surat Bukti Penelitian</i>	II
<i>Lampiran 3: Kuesioner</i>	III
<i>Lampiran 4: Tabulasi Data Kuesioner</i>	VIII
<i>Lampiran 5: Hasil Analisis Identitas Responden</i>	XX
<i>Lampiran 6: Uji Validitas</i>	XXI
<i>Lampiran 7: Uji Reliabilitas</i>	XXVI
<i>Lampiran 8: Uji Asumsi Klasik</i>	XXVIII
<i>Lampiran 9: Analisis Regresi Linear Berganda</i>	XXX
<i>Lampiran 10: Uji Hipotesis</i>	XXXI
<i>Lampiran 11: Tabel t</i>	XXXII
<i>Lampiran 12: Dokumentasi Penelitian</i>	XXXIII
<i>Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup</i>	XXXIV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau sebelumnya disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) terlahir dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang hadir di era 1990-an sebagai lembaga swadaya masyarakat (non formal) di bidang keuangan mikro syariah, yang saat ini keberadaannya semakin dirasakan manfaatnya oleh masyarakat (Mardani, 2015). Ketangguhan BMT dalam mengatasi krisis yang terjadi tahun 1998 membuat BMT semakin diminati dan berkembang semakin pesat. BMT mengalami perubahan nama menjadi Koperasi Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) berdasarkan Peraturan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No. 16/ PER/ M.KUKM/ IX/ 2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi (Ranti, 2017).

Menurut Peraturan Deputi Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan UKM Nomor 07/Per/Dep.6/IV/2016 dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yang selanjutnya disebut KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya hanya simpan pinjam dan pembiayaan syariah. Koperasi menggunkan prinsip syariah dalam kegiatan sehari-hari (Isnawati, 2018). Fungsi koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) yaitu membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya, untuk meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya. Serta memperkuat kualitas sumber daya insani anggota, agar menjadi lebih amanah, professional (fathonah), konsisten, dan konsekuen (istiqomah) di dalam menerapkan prinsip- prinsip ekonomi Islam dan prinsip- prinsip syariah Islam. Dan menumbuh kembangkan usaha- usaha produktif anggota (Sofianitriani, 2014).

KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang yang berdiri sejak tahun 2006 telah menjadi salah satu koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang berkembang di Kabupaten Pemalang, dan bergerak dalam bidang simpan pinjam berbasis syariah. Dengan adanya banyak lembaga-lembaga keuangan koperasi lainnya, KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang harus mampu bersaing dipasaran. Salah satunya dengan cara mengutamakan pelayanan yang baik untuk anggotanya. KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang berada ditengah tengah kota Pemalang yang dimana lokasinya sangat strategis dan memiliki bangunan kantor yang tidak terlalu besar tetapi memiliki banyak anggota yang tersebar di Kabupaten Pemalang.

Berikut jumlah anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang dari tahun 2018-2022 adalah

Tabel 1.1
Jumlah Anggota KSPPS SM NU Pekalongan
Cabang Pemalang

TAHUN	ANGGOTA
2018	750
2019	840
2020	785
2021	965
2022	1148

(Sumber: KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang)

Dari data diatas menunjukkan bahwa perkembangan anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang pada tahun 2018 sampai 2021 mengalami peningkatan anggota, tetapi pada tahun 2020 terjadinya penurunan pada jumlah anggota yaitu 785 anggota. Hal ini terjadi karena adanya pandemi pada saat itu dan KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang ikut

berdampak. Akan tetapi mengalami peningkatan yang cukup banyak pada tahun 2022 yaitu 1148 anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang.

Banyaknya jumlah koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah di Pemalang, pastinya persaingan menjadi semakin ketat seperti persaingan dalam kualitas layanan untuk menciptakan loyalitas anggota. (Hidayati, 2021). Perkembangan ini menciptakan persaingan tersendiri diantara lembaga keuangan syariah. Sehingga setiap lembaga keuangan harus lebih kreatif dan agresif dalam memberikan berbagai inovasi produk dan pelayanan prima kepada anggotanya, agar tetap bertahan dalam persaingan bisnis. Selain itu, menerapkan strategi pemasaran yang tepat juga tidak kalah penting. Karena dengan ini KSPPS dapat menciptakan dan mempertahankan para anggota untuk bersikap loyal atau setia dalam berbagai kondisi (Nidaan, 2018).

Loyalitas memiliki peran terpenting bagi perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Terlebih perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti KSPPS. Menurut Mardalis(2006) loyalitas pelanggan perlu diperoleh karena pelanggan yang setia akan aktif melakukan promosi sukarela, memberikan rekomendasi kepada orang terdekat seperti keluarga dan sahabat, menjadikan perusahaan sebagai pilihan utama serta tidak mudah beralih ke perusahaan lain. Kothler (2012) juga menyatakan hal yang sama bahwa membuat pelanggan menjadi setia atau loyal terhadap perusahaan adalah jantung dari setiap bisnis karena dengan membuat pelanggan mejadi setia atau loyal tentunya akan terjadi pembelian yang berulang dan penyebaran informasi positif mengenai perusahaan melalui *word of mouth* kepada calon pelanggan baru, sehingga akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Ini artinya dengan memperoleh loyalitas dan mempertahankan mereka berarti perusahaan telah

meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan.

Loyalitas adalah komitmen seseorang untuk terus menggunakan sebuah produk atau jasa baik sekarang maupun dimasa yang akan datang meskipun terdapat potensi yang akan menyebabkan pelanggan beralih pada produk yang lain (Mowen dan minor, 1998). Oleh karena manfaat memperoleh loyalitas pelanggan sangat besar maka sudah semestinya setiap perusahaan harus menjaganya dengan sangat baik. Sehingga perlu mengidentifikasi apa faktor yang dapat menurunkan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Parasuraman, 1998) menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap peningkatan dan penurunan loyalitas pelanggan, karena kualitas pelayanan mendorong perilaku konsumen untuk bertindak loyal terhadap suatu merek perusahaan, kemauan untuk membayar lebih serta komitmen untuk tidak berpindah ke produk lain. Kualitas jasa merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen dengan kenyataan jasa yang diperoleh. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan aktivitas yang tidak berwujud yang disediakan oleh perusahaan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumennya yang pada dasarnya tidak menyebabkan kepemilikan apapun dalam memberikan kepuasan terhadap nasabahnya (Harahab, 2020).

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Nisa (2019) menunjukkan bahwa, secara parsial variabel kualitas pelayanan islami dan kepercayaan berpengaruh positif dengan nilai koefisien pengaruh terhadap loyalitas. Riset yang dilakukan Azizah (2022) yang memaparkan hasil analisis yang dilakukan didapat hasil bahwa variabel *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah serta

tangible, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah yang di mediasi oleh kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan memberi tuntutan yang dikhususkan bagi para anggota untuk mewujudkan relasi yaitu saling memberi keuntungan dalam waktu lama dengan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan tahap keutamaan yang diharapkan dan pengawasan atas tingkat yang diharapkan tersebut untuk memuaskan harapan anggota (Yulia, 2017). Penelitian Othman dan Owen mengungkapkan bahwa ada enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa atau layanan pada Lembaga Keuangan Syariah. Kenenam dimensinya dikenal dengan istilah CARTER model yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* (Othman&Owen, 2001).

Dimensi CARTER jika menurut konsep islam adalah yang pertama, *Compliance* (kepatuhan), *compliance* merupakan dimensi utama untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan syariah karena merupakan wujud eksistensi seorang muslim. *Compliance* juga dapat dimaknai sebagai kaptuhan aturan atau hukum yang telah ditetapkan Allah SWT. Kedua *Assurance* (Jaminan), *Assurance* berhubungan dengan pengetahuan yang luas oleh seorang karyawan terhadap produk, serta kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan atau anggota. Tiga, *Reliability* (Keandalan), *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara akurat. Empat, *Tangible* (Bukti Fisik), dalam bukti fisik ini meliputi fasilitas fisik yang tampak, bahan komunikasi dan alat-alat yang digunakan oleh organisasi jasa atau pelayanan. Lima *Empathy* (Empati), empati berkaitan dengan kepedulian perusahaan terhadap keperluan anggota, komunikasi yang santun dan perhatian khusus kepada mereka. Enam, *Responsiveness* (Daya Tanggap), daya tanggap ini menyangkut sumber daya manusia dalam memberikan

bantuan kepada pelanggan secara tepat dan cepat (Othman&Owen, 2001).

Penelitian yang mengukur kualitas pelayanan dengan menjadikan dimensi menjadi variabel masih terbatas, sehingga penelitian ini menarik untuk dilakukan. Berlandaskan penjabaran permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode CARTER”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *compliance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang?
2. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang?
3. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang?
4. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang?
5. Apakah *emphaty* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang?
6. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *compliance* terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang
2. Menganalisis pengaruh *assurance* terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang
3. Menganalisis pengaruh *reliability* terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang

4. Menganalisis pengaruh *tangible* terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang
5. Menganalisis pengaruh *emphaty* terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang
6. Menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas anggota.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian yang lain
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan yang sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis
 - 1) Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang relevan khususnya teori mengenai koperasi syariah.
 - 2) Menambah wawasan untuk mengembangkan sebuah pemikiran tentang penelitian.
 - b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah wawasan keilmuan bagi pembaca tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan metode CARTER. Serta dapat menjadi referensi literatur penelitian selanjutnya.

c. Bagi Koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk KSPPS yang lainnya, khususnya di KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang dalam mengembangkan inovasi baru selanjutnya. Sehingga hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KSPPS dengan metode CARTER dapat menjadi bahan evaluasi untuk terus berupaya meningkatkan khususnya dari variabel yang diteliti.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun berdasar sistematika agar memperoleh gambaran serta informasi yang jelas tentang penelitian yang sedang diteliti oleh penulis.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan fenomena dari permasalahan yang akan diteliti dan merumuskan permasalahan yang dilanjutkan adanya batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai penjelasan teori-teori yang digunakan sebagai landasan, telaah pustaka, kerangka berfikir, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

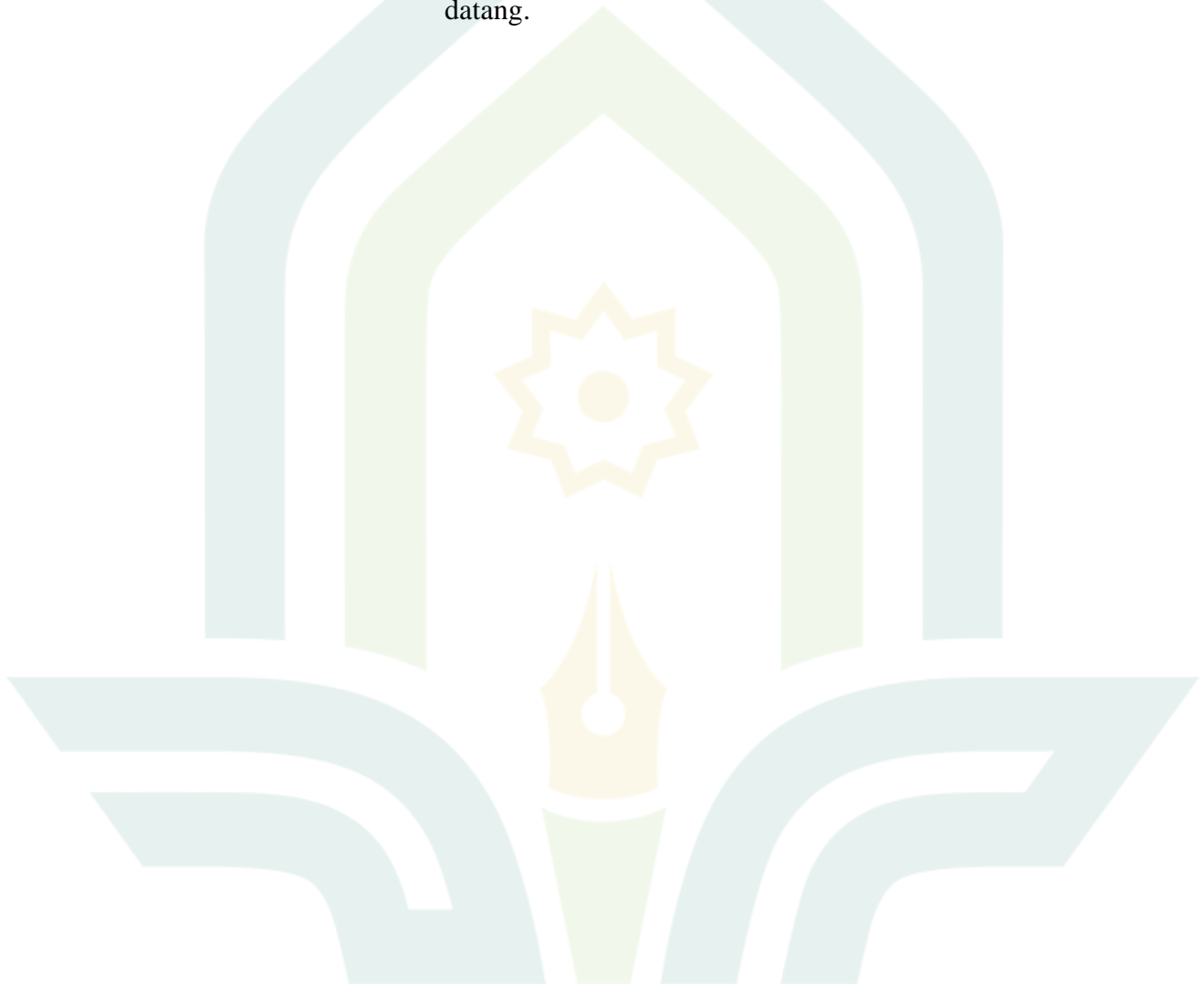
Bab ini terdapat jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai analisis pengolahan data yang meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini penulis akan mengemukakan simpulan berdasarkan data yang telah diperoleh, dan dari simpulan tersebut penulis mencoba menyampaikan saran yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dan peneliti di masa yang akan datang.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam rangka pembahasan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Pemalang Dengan Metode CARTER” maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Artinya, semakin baik penerapan *compliance* yang diterapkan KSPPS maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang.
2. Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Artinya, semakin baik penerapan *assurance* yang diterapkan KSPPS maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang.
3. Variabel *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Pengaruh yang tidak signifikan pada variabel *reliability* ini terjadi karena responden adalah anggota kebanyakan memang hanya melakukan transaksi penyetoran dan pengambilan uang saja, dan responden umumnya jarang melakukan janji khusus dengan pihak KSPPS, dan karena ada anggota yang merasa karyawan dalam memberikan informasi kurang jelas.
4. Variabel *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Artinya, semakin baik penerapan *tangibles* maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat loyalitas anggota

5. Variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Artinya, semakin baik penerapan *emphaty* maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat loyalitas anggota.
6. Variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Artinya, semakin baik penerapan *responsiveness* maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap loyalitas anggota.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam menyusun skripsi peneliti mengalami keterbatasan penelitian seperti, dalam proses penelitian ada beberapa anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang yang enggan dimintai untuk mengisi kuisisioner. Sehingga yang mulanya peneliti menargetkan penelitian dilakukan selama 2 minggu, menjadi 4 minggu agar jumlah sampel dapat terpenuhi. Kemudian instrumen yang digunakan dalam kuesioner dapat menimbulkan kemungkinan lain dalam penelitian selanjutnya. Karena terkadang jawaban responden tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Terakhir, terdapat kendala pada fasilitas untuk mendukung proses pengolahan data. Seperti laptop yang sering *error*.

C. Implikasi Teoritis dan Praktis

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil analisis menggunakan variabel *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibles* (X4), *emphaty* (X5), *responsiveness* (X6) dan loyalitas anggota (Y), seluruhnya memenuhi pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris yang menjelaskan pengaruh positif variabel *compliance*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, *responsiveness* terhadap loyalitas anggota. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama yaitu loyalitas anggota.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini menampilkan bahwa koefisien regresi variabel *compliance*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, *responsiveness* berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Sedangkan variabel *reliability* tidak ada dampak terhadap loyalitas anggota KSPPS SM NU Pekalongan cabang Pemalang. Oleh karena itu, KSPPS lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *reliability* yang memiliki pengaruh paling kecil dari pada lainnya. Peningkatan *reliability* paling utama dilakukan pada aspek memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Ade Ayu O, Tuti Anggraeni. 2022. Pengaruh Relationship Marketing, Comporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCPGunung Tua. *JurnalIlmiah Ekonomi Islam, Vol.8, No. 03*.
- Adityatama, Romadhona dan Rohwiyati. 2021. Pengaruh Kualitas PelayananTerhadap Loyalitas Anggota Koperasi Pondok Pesantren Baitul Muamalat Al Hikmah Kecamatan Ngawen Kabupaten Blora Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah FakultasEkonomi Universitas Surakarta Vol 19 No. 4*.
- Alo, Liliwieri. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- Aziz, Nazarudin dan Yosep Eka Putra. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan danKepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank RakyatIndonesia Cabang Padang. *OSF Preprints*.
- Azizah Elsyifa, 2022. Analisis Pengaruh Tangible, Responsiveness DanAssurance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan NasabahSebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Muamalat KCUPalembang). *Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang*.
- Banowo, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Basuki, Agus Tri & Prawoto Nano. 2001. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Budyatna, M. 2015. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta:Kencana
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2003. *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, Farid. 2016. Alternatif Sistem Pengawasan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam mewujudkan Syariah Compliance. *Jurnal Mahkamah, Vol. 2, No. 1*.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Isnawati, Dian. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada Kabupaten Sleman. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Isra Hayati. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam Vol. 1. Nomor.2.*

Itto Turyadi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BJB Pada Kantor Cabang Pembantu Ujung Berung. *Kajian dan Riset Manajemen Profesional Volume 10 No. 2.*

Khavian, Nidaan. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Di Banda Aceh. *Skripsi, UIN Ar-Raniry.*

Kholifatun Nisa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KC Semarang. *Skripsi, UIN Walisongo Semarang.*

Kotler, P., and K.L. Keller. 2012, *Marketing Management*, 14 th. ed. New Jersey:Pearson Education, Inc.

Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, ed. 4, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Lydia Marta, Risky Jordan. 2022. Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Vol.1, No.6.*

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lutfianisa, Citra. 2021. Pengaruh Relationship Marketing, Corporate Image Dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di BPRS Suriyah Kantor Pusat Cilacap). *Skripsi IAIN Purwokerto*.
- Mardalis, A. 2006. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Junal Manajemen dan Bisnis, Vol 9*.
- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Mira, Djunaedi dkk. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi Volume 1 Nomor 2*.
- Mitha Rizki Sugiati. 2021. Pengaruh Service Quality, Level of Confidence, dan Location terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. *Skripsi, UIN SATU Tulungagung*.
- M. Solichin, Rasyidi dkk, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Vol 8, No. 2*.
- Mowen, J. C., & Minor, M. 1998. *Consumer Behavior (5 ed)*. London: Prentice-Hall.
- Mulazid, Ade Sofyan. 2016. Pelaksanaan Sharia Compliance Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, Jakarta). *Jurnal Madania Vol 20 No 1*.

- Mustafa, H. 2011. Prilaku Manusia Dalam Perspektif Psikologi Sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP - Unpar . Vol.7, No.2*
- Nada Zakia. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Wilayah DKI Jakarta). *Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. 1998. SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, vol 4 No 1.*
- Permatasari, C., & Huda, N. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal, 1(1).*
- Putri, Yulia Larasati, and Hardi Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Among Makarti 10, no. 19.*
- Ratih Hurriyati. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rodin, Dede. 2015. *Tafsir Ayat Ekonomi,* Semarang: CV.Karya Abadi Jaya.
- Sofianitriani. 2014. Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah Dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional. *Jurnal Hukum Islam (JHI) Vol. 12.*
- Sofiati, Iis dkk. 2018. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen *Impact Of Service Quality On Consumer Loyalty.*

JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Vol. 8 No. 2.

Sonia Gumilang. 2017. Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty terhadap kepuasan, lokasi dan loyalitas nasabah pada Bank Panin Yogyakarta. *Skripsi, STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta.*

Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: ALFABETA.

Subana. 2001. *Dasar-Dasar Penelitan Ilmiah.* Bandung : Pustaka Setia

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis.* Yogyakarta : CV Andi Offset

Taufiq Risal. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Vol 1 No 1.*

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *PEMASARAN JASA Prinsip, Penerapan dan penelitian.* Yogyakarta: ANDI.

V. Wiratna Sujarweni. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Wardayati, S. M. 2013. Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Vol 19 No 1*.
- West, Richard, Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wiliasih, Ranti dan Fathiah Shandria. 2017. Faktor Dominan Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah, BPRS, Dan KSPPS. *Jurnal Nisbah Vol. 3 No. 2*.
- Zuhry, A., & Haryanto, R. 2016. Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualiatas Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol 3 No 1*



Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS

1. Nama : Rusmallya Mega Tantri
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 27 April 2000
3. Alamat rumah : Jl. Lombok Kaligelang Taman
Pemalang
4. Alamat tinggal : Jl. Lombok Kaligelang Taman
Pemalang
5. Nomor Handphone : 081510970987
6. Email : megatantri04@gmail.com
7. Nama Ayah : (Alm) Budi Ruswandi
8. Pekerjaan Ayah : -
9. Nama Ibu : Milkhatun
10. Pekerjaan Ibu : Pegawai Negeri Sipil

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK Pertiwi Kaligelang (2004-2006)
2. SD : SD N 02 Kaligelang (2006-2012)
3. SMP : SMP Daarul Ulil Albaab Tegal (2012-2015)
4. SMA : MAN Pemalang (2015-2018)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. KOPMA UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2020
2. Karang taruna Desa Kaligelang, 2018

Pekalongan, 21 November 2023

Rusmallya Mega Tantri