

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN
PINJAM SEDAR MANDIRAJA KABUPATEN BANJARNEGARA**



SKRIPSI

WA ODE HUSPIANI

1902010323

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN
PINJAM SEDAR MANDIRAJA KABUPATEN BANJARNEGARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1

**WA ODE HUSPIANI
1902010323**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN
PINJAM SEDAR MANDIRAJA KABUPATEN BANJARNEGARA**



SKRIPSI

**WA ODE HUSPIANI
1902010323**

**Diperiksa dan Disetujui Oleh:
Pembimbing**



**Dra. Tri septin Muji R, S.E.,M.Si
NIK. 2160128**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Wa Ode Huspiani
Nim : 1902010323
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja Kabupaten Banjarnegara

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri septin Muji Rahayu, M.Si
Anggota I : Aini Hidayah, S.E., M.Si
Anggota II : Alifia Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si



Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 17 Januari 2023

Menghaturai

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Nuhul Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIDK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wa Ode Huspiani
Nim : 1902010323
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah karya saya dan semua sumbernya baik yang di kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 17 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Wa Ode Huspiani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wa Ode Huspiani
Nim : 1902010023
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan hak bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Sedar Mandiraja Kabupaten Banjarnegara"

Beserta perangkat yang ada jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif in Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informasikan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 17 Januari 2023

Yang Menyatakan



Wa Ode Huspiani

MOTO

“ ..Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya..”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“ Berani melangkah berani mengambil resiko.”

“Jika yang sudah di takdirkan untukmu maka itu tidak akan lepas darimu melainkan takdir itulah yang akan menghampirimu”



PERSEMBAHAN



Dengan mengucap Basmallah dan syukur, kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orangtuaku tercinta (Bapak La Ode Usahani dan Ibu Wa Nipi)

Sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih

sayang, kerja keras, motivasi dan doa yang telah diberikan selama ini.

Terimakasih atas doa yang tak pernah putus dan semangat yang tak ternilai, semoga

Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas dan memberkahi segalanya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ibu Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Bapak Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Ibu Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si. PhD selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah membimbing dan mengarahkan terkait dunia perkuliahan selama 3,5 tahun ini.
5. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Arini Hidayah, S.E., M.Si dan Bapak Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji saya yang telah berkenan meluangkan waktunya dan memberikan pertanyaan serta masukan untuk menguji kelayakan skripsi saya sebagai Sarjana Manajemen S1.
7. Bapak/Ibu Dosen, seluruh staff dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

8. Kedua orang tua saya, Bapak La Ode Huspiani dan Ibu Wa Nipi yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
9. Adik saya, Wa Ode Mustira Dan Wa Ode Miranti yang selalu memberikan dukungan dan doa.
10. Teman-teman Chairani, Irdiana, Feni, Puspita, Nima, Avi dan Syifa selaku teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen SI angkatan 2019, hari-hari bersama kalian, berjuang bersama dan banyak kenangan yang tidak akan terlupakan.
12. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhiri kata, saya berharap Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu bagi saya.

Purwokerto, 17 Januari 2023

Penulis



Wa Ode Huspiani

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
KOMITMEN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH KOPERASI SIMPAN PINJAM SEDAR MANDIRAJA
KABUPATEN BANJARNEGARA**

Wa Ode Huspiani¹, Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Huspiani008@gmail.com¹, septinharyanto@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada anggota KSP Sedar Mandiraja. Populasi penelitian ini adalah anggota KSP Sedar Mandiraja. Penelitian ini menerapkan metode pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang diperoleh dengan menggunakan non probability sampling dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dengan pengukuran skala likert 5 point dan jenis data pada penelitian ini memakai jenis pengumpulan data primer. Data yang didapatkan diolah dengan analisis regresi linear berganda dengan alat analisis yang digunakan adalah SPSS. Secara parsial hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan variabel kepercayaan, komitmen dan kepuasan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Keywords: *service quality, trust, commitment, satisfaction, customer loyalty*

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, TRUST, COMMITMENT
AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF THE
SEDAR MANDIRAJA SAVING AND LOAN COOPERATION,
BANJARNEGARA DISTRICT**

Wa Ode Huspiani¹, Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si²

Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

Huspiani008@gmail.com¹, septinharyanto@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of service quality, trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sedar Mandiraja members. The population of this study were members of KPS Sedar Mandiraja. This study applied a quantitative approach method. The sample used in this study were 100 respondents obtained by non-probability sampling with purposive sampling technique. The instrument used in data collection was a questionnaire of 5-points Likert scale measurement and the type of data in study used primary data collection. The data obtained was processed by multiple liner regression analysis. Partially the results of this study indicated that service quality has no significant positive effect on customer loyalty, while trust, commitment and satisfaction have a significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: *service quality, trust, commitment, satisfaction, customer loyalty*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

A. Landasan Teori	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran	34
BAB 111 METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Populasi Dan Sampel.....	41
C. Jenis,Sumber Data, Dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
D. Variabel Penelitian.....	44
E. Definisi Operasional	45
F. Metode Ananlisis Data.....	47
BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Gambaran Umum Koperasi	58
2. Response Rate.....	59
3. Gambaran Umum Responden.....	60
4. Ananlisis Statistik Deskriptif.....	63
5. Uji Instrumen Data.....	70
6. Uji Aasumsi Klasik.....	75
7. Uji Kecocokan Model.....	82
8. Regresi Linear Berganda	84
9. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	86
B. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP	96

A. Kesimpulan.....	96
B. Keterbatasan.....	96
C. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Koperasi	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional	45
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	59
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3 Usia Responden	61
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	62
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	62
Tabel 4.6 Jenis Simpanan.....	63
Tabel 4.7 Jenis Pinjaman	64
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Tabel 4.9 Hasil Anaalisis Statistik Kepercayaan (X2).....	67
Tabel 4.10 Hasil Anaalisis Statistik Komitmen (X3)	68
Tabel 4.11 Hasil Anaalisis Statistik Kepuasan (X4).....	69
Tabel 4.12 Hasil Anaalisis Statistik Loyalitas (Y).....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Komitmen (X3).....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X4)	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y)	75

Tabel 4.18 Hasil Uji Realibilitas.....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4.20 Hasil Casewise Diagnostics	78
Tabel 4.21 Hasil Casewise Diagnostics	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4.23 Casewise Diagnostics.....	79
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.28 Hasil Uji F.....	84
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	85
Tabel 4.30 Hasil Pengujian Hipotesis.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Kurva Uji F	52
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	54
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ke Dua	55
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ke Tiga	56
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Ke Empat	57
Gambar 4.1 Kurva Uji F	84
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	88
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ke Dua	88
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ke Tiga	89
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Ke Empat	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	104
Lampiran 2 Data Penyebaran Kuesioner	114
Lampiran 3 Data Deskripsi Responden	115
Lampiran 4 Hasil Distribusi Frekuensi Responden	121
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	123
Lampiran 6 Analisis Statistik Deskriptif.....	136
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	137
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	143
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	144
Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	147
Lampiran 11 R Tabel	148
Lampiran 12 F Tabel.....	150
Lampiran 13 T Tabel.....	151