

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT  
WALISONGO PAPANDAYAN SEMARANG  
TAHUN 2015**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S-1)  
Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen**

**Disusun Oleh :  
SYAMSUL ARIFIN  
121010340**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WAHID HASYIM  
SEMARANG  
2017**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Syamsul Arifin  
Nomor Induk Mahasiswa : 121010340  
Fakultas/jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Walisongo Papandayan Semarang Tahun 2015

## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

### 1. Dosen Penguji 1



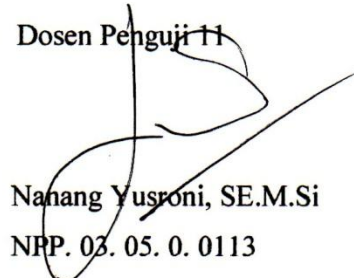
Hasan, SE., M.Sc  
NPP. 03. 05. 1. 0125

### 1. Dosen Pembimbing 1



Drs. Umar Chadiq, SE., MM  
NPP. 19590416 198603 1 004

### 2. Dosen Penguji II



Nanang Yusroni, SE.M.Si  
NPP. 03. 05. 0. 0113

### 2. Dosen Pembimbing II



Ratna Kusumawati, SE., MM  
NPP. 10. 00. 0. 0024

### 3. Dosen Penguji III



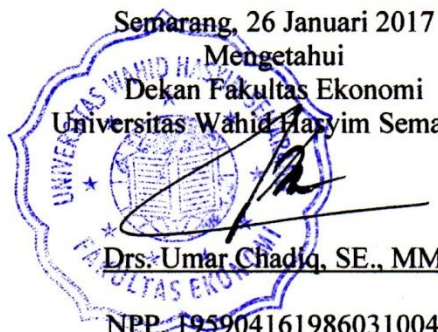
Ratna Kusumawati, SE., MM

NPP. 10. 00. 0. 0024

Semarang, 26 Januari 2017

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Wahid Hasyim Semarang



Drs. Umar Chadiq, SE., MM

NPP. 195904161986031004

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Syamsul Arifin  
Nomor Induk Mahasiswa : 121010340  
Fakultas/jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Walisongo Papandayan Semarang Tahun 2015

Telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 26 januari

2017 dan dinyatakan lulus

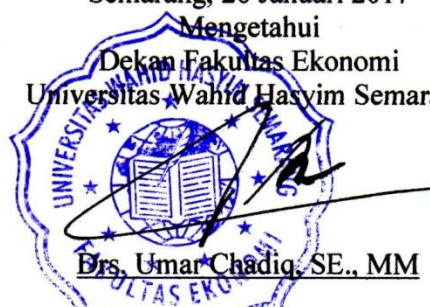
Tim Penguji :

1. Hasan, SE., M.Sc ( NPP. 03. 05. 1. 0125)
2. Nanang Yusroni, SE.M.Si ( NPP. 03. 05. 0. 0113)
3. Ratna Kusumawati, SE.,MM ( NPP. 10. 00. 0. 0024)

Semarang, 26 Januari 2017

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Wahid Hasyim Semarang



Drs. Umar Chadiq, SE., MM

NPP. 195904161986031004

## PERNYATAAN ORISINIALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Walisongo Semarang Tahun 2015***” adalah karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebut dalam teks dan tercantum dalam bentuk daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Semarang, 26 Januari 2017

Syamsul Arifin  
121010340

## **MOTTO**

**“ Man Sara ‘ala Darbi Wassyala”**

***“Siapa Menapaki Jalannya akan sampai tujuan”***

**“Cari jati diri, jadi diri sendiri, dan dapatkan hidup yang mandiri “**

**-Syamsul Arifin-**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan ketulusan hati dan kerendahan diri, saya persembahkan karya ini untuk:

- Kedua orang tua Bapak Ali Sofwan Dan Ibu Roikhanah yang selalu memberi dukungan dan kasih sayang sehingga bisa meraih cita-cita yang saya inginkan.
- Keluarga besar saya yang selalu mendukung segala aktifitas kuliah saya.
- Kepada Sari Kusmiwijaya yang selalu memberikan Spirit.
- Kepada Muammar Ismail Yang selalu membantu saya dalam mengerjakan skripsi
- Kepada teman-teman ekstensi Fakultas Ekonomi angkatan tahun 2012 yang selalu kompak dalam segala hal.
- Kepada Bapak Yusuf SE yang memberi izin untuk melakukan penelitian di BMT Walisongo Semarang.
- Kepada Dosen pembimbing Bapak Drs. Umar Chadhiq,SE,MM Dan Ibu Ratna Kusumawati, SE,MM. Terima kasih telah berkenan membimbing sehingga saya bisa menyelesaikan studi dengan baik.

## ABSTRAK

*Syamsul Arifin (121010340) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Walisongo Papandayan Tahun 2015, Skripsi Jurusan Ekonomi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan variabel kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*) terhadap loyalitas anggota BMT Walisongo Papandayan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dengan cara *Simple Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 115 responden BMT Walisongo. Nilai koefisien determinan *adjusted R square* adalah sebesar 0,807, artinya variabel bebas memiliki proporsi pengaruh variabel terikat sebesar 80,7% sedangkan sisanya 19,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi linier dalam penelitian ini. Hasil Uji F diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 artinya lebih kecil dari pada  $\alpha = 0,01$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas yang diteliti yaitu *tangible, empathy, reliability, responsive* dan *assurance* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di BMT Walisongo Semarang. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *tangible*  $0,025 < 0,05$  berada pada tingkat kepercayaan 95% yang berarti variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, variabel *empathy*  $0,221 > 0,05$  berada pada tingkat kepercayaan 95% yang berarti variabel tersebut berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas anggota, variabel *reliability*  $0,000 < 0,05$  berada pada tingkat kepercayaan 95% yang berarti variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, variabel *responsive*  $0,001 < 0,05$  berada pada tingkat kepercayaan 95% yang berarti variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dan variabel *assurance*  $0,033 < 0,05$  berada pada tingkat kepercayaan 95% yang berarti variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*), Loyalitas Anggota

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi banyak sekali nikmat kepada semua makhluk di alam semesta. Penyelesaian skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Walisongo Semarang Tahun 2015” tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mudzakir Ali. MA, Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. Bapak Drs. Umar Chadiq, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang dan dosen pembimbing 1 Yang selalu memberikan ide dan masukan yang sangat berharga bagi penyusun.
3. Bapak Hasan, SE, M.Sc selaku Kaprodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
4. Ibu Ratna Kusumawati, SE,MM selaku wali dan dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Seluruh staff BMT Walisongo Papandayan Semarang, khususnya Bapak Yusuf SE selaku manajer BMT yang telah memperbolehkan saya melakukan penelitian skripsi di BMT Walisongo Papandayan Semarang.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
7. Keluarga besar yang selalu mendo'akan dan memberi semangat.
8. Teman-teman manajemen angkatan 2012 yang selalu bersama dalam suka maupun duka.
9. Kepada teman saya Muammar Ismail yang selalu membantu saya dalam mengerjakan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kami khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Semarang, 26 Januari 2017

Syamsul Arifin



## DAFTAR ISI

|                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                       | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>                           | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN .....</b>                        | <b>iii</b> |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                                           | <b>iv</b>  |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                                | <b>v</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                             | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                      | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                           | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                        | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                       | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                         |            |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                                | 1          |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                                     | 10         |
| 1.3. Tujuan Peneliti .....                                       | 10         |
| 1.4. Manfaat Peneliti .....                                      | 11         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                                   |            |
| 2.1. Pengertian Baitul Maal Wattanwil.....                       | 12         |
| 2.2. Pengertian Loyalitas .....                                  | 13         |
| 2.3. Ciri-ciri Loyalitas Konsumen .....                          | 15         |
| 2.4. Indikator Loyalitas .....                                   | 15         |
| 2.5. Pengertian Pelayanan .....                                  | 16         |
| 2.6. Konsep Kualitas Pelayanan .....                             | 17         |
| 2.7. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                            | 17         |
| 2.8. Indikator Pelayanan .....                                   | 18         |
| 2.9. Penelitian Terdahulu .....                                  | 21         |
| 2.10. Kerangka Pikir .....                                       | 23         |
| 2.11. Hipotesis .....                                            | 23         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                 |            |
| 3.1. Definisi Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel ..... | 31         |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 3.2. Penentuan Populasi Dan Sampel ..... | 34 |
| 3.3. Data Yang Digunakan.....            | 35 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data.....        | 35 |
| 3.5. Metode Analisis Data.....           | 36 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Sejarah Singkat BMT Walisongo Papandayan Semarang.....                                            | 45 |
| 4.2. Wilayah Kerja BMT Walisongo Papandayan Semarang.....                                              | 46 |
| 4.3. Visi, Misi Dan Motto .....                                                                        | 47 |
| 4.4. Struktur Organisasi .....                                                                         | 47 |
| 4.5. Aspek-aspek Kegiatan BMT Walisongo Papandayan<br>Semarang.....                                    | 50 |
| 4.6. Gambaran Umum Responden .....                                                                     | 55 |
| 4.6.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....                                                            | 56 |
| 4.6.2. Responden Menurut Usia .....                                                                    | 57 |
| 4.6.3. Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....                                                      | 58 |
| 4.6.4. Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....                                                          | 60 |
| 4.6.5. Responden Menurut Lama Menjadi Anggota .....                                                    | 62 |
| 4.7. Uji Validitas Dan Reabilitas .....                                                                | 63 |
| 4.8. Uji Asumsi Klasik.....                                                                            | 66 |
| a. Uji Normalitas .....                                                                                | 66 |
| b. Uji Multikolinearitas .....                                                                         | 67 |
| c. Uji Autokorelasi .....                                                                              | 68 |
| d. Uji Heteroskedastisitas .....                                                                       | 68 |
| 4.9. Analisis Regresi Berganda.....                                                                    | 70 |
| a. Uji t-Statistik .....                                                                               | 70 |
| b. Uji F-Statistik .....                                                                               | 71 |
| c. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....                                                             | 72 |
| 4.10. Uji Hipotesis .....                                                                              | 72 |
| 4.11. Pembahasan .....                                                                                 | 78 |
| 4.11.1. Pengaruh <i>tangible</i> terhadap loyalitas anggota BMT<br>Walisongo Papandayan Semarang ..... | 79 |

|                                                                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.11.2. Pengaruh <i>empathy</i> terhadap loyalitas anggota BMT<br>Walisongo Papandayan Semarang .....                                                                                        | 79 |
| 4.11.3. Pengaruh <i>reliability</i> terhadap loyalitas anggota<br>BMT Walisongo Papandayan Semarang .....                                                                                    | 80 |
| 4.11.4. Pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap loyalitas anggota<br>BMT Walisongo Papandayan Semarang .....                                                                                 | 81 |
| 4.11.5. Pengaruh <i>assurance</i> terhadap loyalitas anggota<br>BMT Walisongo Papandayan Semarang .....                                                                                      | 82 |
| 4.11.6. Pengaruh <i>tangible, empathy, reliability, responsiveness,</i><br><i>dan assurance</i> secara bersama-sama terhadap<br>loyalitas anggota BMT Walisongo Papandayan<br>Semarang. .... | 82 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                                                                                                            |    |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                                                                                                                        | 84 |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                                                                             | 85 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                                                                                                                                                  | 89 |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                                                                                                                                                     |    |

## DAFTAR TABEL

|             |                                                            |    |
|-------------|------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1   | Data Anggota Walisongo Tahun 2012-2015.....                | 8  |
| Tabel 2.1.  | Penelitian Terdahulu.....                                  | 20 |
| Tabel 3.1.  | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 30 |
| Tabel 4.1.  | Responden Menurut Jenis Kelamin.....                       | 55 |
| Tabel 4.2.  | Responden Menurut Usia.....                                | 56 |
| Tabel 4.3.  | Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....                  | 58 |
| Tabel 4.4.  | Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....                     | 59 |
| Tabel 4.5.  | Responden Menurut Lama Menjadi Anggota.....                | 61 |
| Tabel 4.6.  | Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....            | 63 |
| Tabel 4.7.  | Hasil Uji Multikolinieritas.....                           | 66 |
| Tabel 4.8.  | Nilai Durbin Watson.....                                   | 67 |
| Tabel 4.9.  | Hasil Uji t pada Model Regresi.....                        | 69 |
| Tabel 4.10. | Hasil Uji F pada Model Regresi.....                        | 70 |
| Tabel 4.11. | Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....                    | 71 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|             |                                                            |    |
|-------------|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. | Bagan Kerangka Pemikiran Teoritis.....                     | 22 |
| Gambar 4.1. | Struktur Kepengurusan BMT Walisongo.....                   | 46 |
| Gambar 4.2. | Grafik Jenis Kelamin Responden BMT Walisongo.....          | 56 |
| Gambar 4.3. | Grafik Usia Responden di BMT Walisongo.....                | 57 |
| Gambar 4.4. | Grafik Pendidikan Responden di BMT Walisongo.....          | 59 |
| Gambar 4.5. | Grafik Pekerjaan Responden di BMT Walisongo.....           | 60 |
| Gambar 4.6. | Grafik Lama Menjadi Anggota di BMT Walisongo.....          | 62 |
| Gambar 4.7. | P-P Plot Uji Normalitas .....                              | 65 |
| Gambar 4.8. | Hasil Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Scatterplot..... | 68 |

