

SKRIPSI

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA
LAMPUNG TIMUR**

Oleh :

ROSALYA GUNAWAN
NPM. 1804100093



Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA
LAMPUNG TIMUR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Perbankan Syariah (S.E)**

Oleh :

**ROSALYA GUNAWAN
NPM.1804100093**

Pembimbing : Suci Hayati, M.S.I

**Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id
E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqsyahkan**

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN
Metro
Di-
Tempat.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan
seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Rosalya Gunawan
NPM : 1804100093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota
BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqsyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, 17 Mei 2022

Dosen Pembimbing

Suci Hayati, M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

HALAMAN PERSETUJUAN

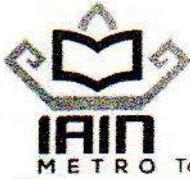
Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota
BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur
Nama : Rosalya Gunawan
NPM : 1804100093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang
munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 17 Mei 2022
Dosen Pembimbing


Suci Hayati, M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-2577 / ln.28.3 / D / PP-00.9 / 07 / 2022

Skripsi dengan Judul: PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA LAMPUNG TIMUR, disusun oleh: Rosalya Gunawan, NPM: 1804100093, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/06 Juni 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Suci Hayati, M.S.I

(.....)

Penguji I : Selvia Nuriasari, M.E.I

(.....)

Penguji II : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

(.....)

Sekretaris : Ananto Triwibowo, M.E

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA LAMPUNG TIMUR

Oleh : Rosalya Gunawan
NPM. 1804100093

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan berupa Kondisi BMT dengan produk yang sedikit dan relatif tetap, strategi pemasaran yang masih bersifat lokal menyebabkan BMT mengalami persaingan yang cukup ketat. Selain itu masih ada anggotanya yang belum mempunyai loyalitas yang tinggi. Fakta ini menjadi permasalahan yang menarik untuk mengetahui mutu pelayanan yang akan mendatangkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya berdampak pada kelayakannya anggotanya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampling *accidental sampling*. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji T (Parsial) dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil uji T (parsial) diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,999 > 0,677$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya antara variabel mutu pelayanan (X) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,210. Artinya bahwa variabel mutu pelayanan mampu mempengaruhi loyalitas anggota sebanyak 21%, sedangkan 79% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas anggota didasari oleh indikator pendukung mutu pelayanan yang ada di BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung

Kata Kunci : Mutu Layanan, Loyalitas Anggota.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosalya Gunawan
NPM : 1804100093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 17 Mei 2022



Rosalya Gunawan
NPM. 1802100093

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا
فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S Al-Baqarah (2) : 267)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayahanda tercinta Skandy Gunawan dan Ibu tercinta Sri Longsari, terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Terima kasih juga atas limpahan doa yang tak pernah berhenti. Serta segala hal yang telah engkau lakukan, semua yang terbaik.
2. Terima kasih selanjutnya untuk kakak saya Bella Chyntia Gunawan yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan juga doa, dan yang selama ini sudah menjadi kakak sekaligus sahabat bagi saya. Dia adalah tempat saya berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami di luar rumah, juga yang selalu membantu ketika saya membutuhkan bantuan.
3. Terima kasih selanjutnya lagi untuk teman seperjuangan Dwi Prawita, Ria Febriani, Shoffa Firda Rahmah, Wahyu Pratiwi, dan Renisa Fadila yang selalu mensupport, dan selalu memberi semangat.
4. Almamaterku tercinta, IAIN Metro yang memberikan tempat dan kesempatan untuk belajar dan mengetahui banyak ilmu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian. Penulisan Skripsi merupakan persyaratan skripsi guna memperoleh gelas Sarjana Ekonomi. Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Suci Hayati, M.S.I selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan, semoga hasil penelitian ini telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Metro, 10 April 2022
Peneliti,



Rosalya Gunawan
NPM. 1804100093

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Pertanyaan Penelitian	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
F. Penelitian Yang Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas	11
1. Pengertian Loyalitas	11
2. Tahap-Tahap Loyalitas	12
3. Mengukur Loyalitas.....	13

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	14
B. Mutu Pelayanan	15
1. Pengertian Mutu Pelayanan	15
2. Mutu Pelayanan Dalam Pandangan Islam	16
3. Dimensi Mutu Pelayanan	17
C. <i>Baitul Maal wat Tamwil</i> (BMT)	18
1. Pengertian BMT	18
2. Prinsip Operasional BMT.....	19
3. Visi, Misi dan Tujuan BMT	22
D. Kerangka Berfikir	23
E. Hipotesis	24

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Definisi Operasional Variabel.....	26
1. Variabel Bebas (Independent Variable)	26
2. Variabel Terikat (Dependent Variable).....	26
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Kuesioner (Angket)	29
2. Dokumentasi.....	30
E. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Instrumen.....	31
2. Uji Asumsi Klasik	32
3. Analisis Regresi Sederhana	33
4. Menguji Hipotesis	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	35
1. Gambaran Umum BMT Lestari Putri Sejati.....	35
a. Sejarah Singkat BMT Lestari Putri Sejati	35

b. Visi dan Misi BMT Lestari Putri Sejati.....	36
c. Produk-Produk BMT Lestari Putri Sejati	37
2. Gambaran Umum Responden	38
a. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
b. Responden Menurut Pekerjaan	39
c. Responden Menurut Usia	40
d. Responden Menurut Tingkat Pendidikan	41
B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	42
1. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan	42
2. Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota.....	43
C. Hasil Analisis Data	44
1. Uji Instrumen	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	47
3. Analisis Regresi Sederhana.....	49
4. Menguji Hipotesis.....	50
D. Pembahasan	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	23
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota BMT Lestari Putri Sejati Tahun 2017-2021	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Mutu Pelayanan (X).....	42
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (X).....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan (X)	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	49
Tabel 4.13 Hasil Uji T (Parsial).....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 APD (Alat Pengumpulan Data)
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Normalitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 7 Hasil Uji T
- Lampiran 8 Hasil Uji Determinasi (R^2)
- Lampiran 9 R Tabel
- Lampiran 10 T Tabel
- Lampiran 11 Dokumentasi Responden
- Lampiran 12 Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 13 Surat Izin Prasurvey
- Lampiran 14 Balasan Prasurvey
- Lampiran 15 Surat Izin Research
- Lampiran 16 Surat Tugas
- Lampiran 17 Surat Bebas Pustaka
- Lampiran 18 Surat Keterangan Lulus Plagiasi
- Lampiran 19 Form Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi syariah telah berkembang pesat di Indonesia. Hal tersebut ditunjukkan dengan makin banyaknya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah.¹ Salah satu pendukung perkembangan ekonomi syariah ditandai dengan didirikannya berbagai lembaga keuangan syariah dan diterbitkannya berbagai instrumen keuangan berbasis syariah.²

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Kegiatan usaha lembaga dapat berupa menghimpun dana dengan menawarkan berbagai skema, menyalurkan dana dengan berbagai skema atau melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana sekaligus, dimana kegiatan usaha lembaga keuangan diperuntukan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa. Sesuai dengan sistem keuangan yang ada, maka dalam operasionalnya lembaga keuangan dapat berbentuk lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah secara *esensial* berbeda dengan dengan lembaga keuangan konvensional baik dalam tujuan, mekanisme, kekuasaan, ruang lingkup, serta tanggung jawabnya. Setiap institusi dalam lembaga keuangan syariah menjadi bagian

¹ Mul Irawan, "Politik Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Media Hukum* Vol. 25 No. 1 (Juni 2018), 10.

² Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 27.

integral dari sistem keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah bertujuan membantu mencapai tujuan sosial ekonomi masyarakat islam.³

Lembaga keuangan syariah yang pertama kali berdiri yaitu *Baitul Maal wat Tamwiil* (BMT) tahun 1984, yang dikembangkan mahasiswa ITB di Masjid Salman melalui pembentukan lembaga pembiayaan berdasarkan syari'ah, yang diberdayakan oleh ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia). BMT membuka kerjasama dengan lembaga pemberi pinjaman dan peminjam bisnis skala kecil dengan berpegang pada prinsip dasar tata ekonomi dalam agama Islam. BMT terus berkembang dan berproses untuk memajukan perekonomian masyarakat, karena masalah muamalat memang berkembang dari waktu ke waktu.⁴

BMT menjadi organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan Syari'ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip Syari'ah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mau tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses di dunia dan akhirat juga keterpaduan antara sisi *maal* dan *tamwil* (sosial dan bisnis). Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama, kemudian berarti BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional.⁵

³ *Ibid.*, 29.

⁴ Mul Irawan, Politik Hukum Ekonomi Syariah., 11.

⁵ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt)* (Yogyakarta: Uii Press, 2004), 129-130.

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan.⁶ Karna hal tersebutlah yang mendorong BMT ditumbuhkembangkan secara swadaya dan dikelola secara profesional hal tersebut dilakukan agar para anggota merasa puas dengan profesionalitas yang diberikan dan mampu memperbanyak jumlah anggota nantinya.

BMT dalam melakukan usahanya mutu pelayanan menjadi faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dalam bisnisnya. Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurunnya loyalitas anggota tidak menutup kemungkinan hal tersebut disebabkan oleh mutu pelayanan yang buruk terhadap para anggota. Menurunnya loyalitas anggota sebagai akibat kurangnya mutu pelayanan kepada para anggota yang diberikan sehingga mengakibatkan banyak anggota memindahkan dananya ke tempat lain yang lebih baik dalam hal mutu pelayanannya.⁷

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur mutu pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai

⁶ Sartika Moha Dan Sjendry Loindong, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado," Jurnal Emba, Vol. 4 No.1/Maret 2016, 576.

⁷ I Gede Yogi Pramana Dan Ni Made Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali," Jurnal Manajemen Unud Vol. 5 No.1 (2016), 707.

kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu (1) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan; (2) *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap; (3) *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan; (4) *Emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan; (5) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.⁸

BMT yang memiliki anggota loyal akan tetap mendapatkan pemasukan bahkan mendapat keuntungan secara terus menerus. Keuntungan lain dari adanya konsumen yang loyal adalah bahwa perusahaan dapat menghemat dalam mengeluarkan dana promosi karena konsumen yang loyal akan mereferensikan BMT kepada orang lain, jika konsumen merasa puas.⁹

Kondisi BMT dengan produk yang sedikit dan relatif tetap, strategi pemasaran yang masih bersifat lokal, serta persaingan yang cukup ketat menyebabkan BMT kurang dikenal oleh masyarakat secara umum. Hal ini menjadi fenomena yang menarik untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan yang akan mendatangkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya berdampak pada kelayaitasan anggotanya.

⁸ Rizqa Ramadhani dan Tyas Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bmt Sumber Mulia Tuntang," Jurnal Muqtasid Vol. 3 No. 2/Desember 2012, 280.

⁹ Siti Rohmat dan Saepul Bahri, "Effect Of Service Excellent Against Saving Loyalty On Members Of Bmt Mardhatillah Berkah Branch Purwakarta," Eksisbank Vol. 2 No. 2/Desember 2018, 7.

Baitul Maal Watamwil Lestari Putri Sejati merupakan sebuah lembaga yang mempunyai permasalahan dan mengalami kondisi sebagaimana yang telah disebutkan diatas, oleh sebab itu peneliti menjadikan *baitul mal wat tamwil* tersebut sebagai salah satu lembaga yang kiranya patut untuk diteliti. *Baitul maal wat tamwil* Lestari Putri Sejati berdiri pada tanggal 19 Januari 2004, yang memberikan jasa pelayanan perkoperasian di Raman Utara Kabupaten Lampung Timur. Berbekal modal donasi dari Pemerintah Provinsi Lampung sebesar Rp. 2.000.000,- maka berdirilah BMT Lestari dengan jumlah karyawan tetap 5 orang, dan jumlah anggota BMT Lestari Putri Sejati selama lima tahun ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jumlah anggota BMT Lestari Putri Sejati tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Anggota
2017	1919
2018	1977
2019	2094
2020	1200
2021	2091

Dari tabel di atas dengan jumlah anggota di BMT Lestari Putri Sejati selama lima tahun ini, jumlah anggotanya cenderung naik hal ini mengindikasikan bahwa dengan terjadinya peningkatan jumlah anggota tersebut menunjukkan loyalitas anggota. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh faktor pelayanan dari pihak BMT. Dengan pelayanan yang bermutu pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang didapat sehingga akan berpengaruh kepada besar kecilnya permintaan pelanggan terhadap jasa yang dihasilkan. Mutu pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak BMT

diantaranya proses pengajuan pencairan dana cepat ditangani, jam buka kantor tepat waktu, dan kemampuan dalam memberikan layanan khususnya pada waktu proses transaksi dilayani dengan cepat.

Meskipun pihak BMT telah memberikan pelayanan yang bermutu jumlah anggota BMT Lestari Putri Sejati juga mengalami penurunan pada tahun 2020 yaitu sebesar 894 anggota atau hampir 43% jumlah anggota menurun pada tahun tersebut disebabkan karena ada sebagian anggota hanya sekali mengambil pembiayaan/kredit selanjutnya tidak menggunakan lagi, dan persaingan antar BMT lain juga ikut mempengaruhi turunnya jumlah anggota.¹⁰

BMT sebagai lembaga keuangan yaitu tempat keluar masuknya anggota, pada kenyataannya anggota yang ada disana masih ada yang tidak menggunakan jasa BMT dengan sepenuhnya, artinya masih ada anggota yang belum mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap pihak penyedia jasa. Mutu pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan anggota yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas anggotanya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur”

¹⁰ Wawancara Dengan Ibu Indah Wahyuni, Pimpinan Bmt Lestari Putri Sejati, 27 Agustus 2021

B. Identifikasi Masalah

Kondisi BMT dengan produk yang sedikit dan relatif tetap, strategi pemasaran yang masih bersifat lokal menyebabkan BMT mengalami persaingan yang cukup ketat. Selain itu masih ada anggotanya yang belum mempunyai loyalitas yang tinggi. Fakta ini menjadi permasalahan yang menarik untuk mengetahui mutu pelayanan yang akan mendatangkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya berdampak pada kelayakannya anggotanya.

C. Batasan Masalah

Dalam pembahasan perlu adanya beberapa batasan yaitu, penelitian ini dibatasi pada satu variabel terikat, yaitu loyalitas anggota dan satu variabel bebas, yaitu mutu pelayanan.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas pertanyaan dalam penelitian ini adalah: “Apakah mutu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Lestari Putri Sejati desa Kota Raman Kec. Raman Utara?”

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas anggota BMT Lestari Putri Sejati desa Kota Raman Kec. Raman Utara.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah :

a. Manfaat Akademis

1) Bagi pembaca

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang BMT.

2) Bagi peneliti lebih lanjut

Bagi peneliti lebih lanjut, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang BMT dengan variabel yang sama.

b. Manfaat Praktis

Bagi BMT Lestari Putri Sejati penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan dalam mengembangkan usahanya dan membantu dalam mengembangkan strategi untuk menghadapi persaingan.

F. Penelitian Yang Relevan

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan masalah yang akan diteliti, yakni :

Penelitian Skripsi oleh Sutikno 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Tbk Cabang”.¹¹ Persamaan penelitian dari Sutikno dengan penelitian

¹¹ Sutikno, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Tbk Cabang*", (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019)

ini yaitu sama-sama menggunakan loyalitas (Y) sebagai variabel dependen. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel penelitian dimana pada penelitian Sutikno terdapat tiga variabel yaitu kualitas layanan (X) sebagai variabel independen, loyalitas nasabah (Y) sebagai variabel dependen, dan kepuasan pelanggan (Z) sebagai variabel intervening. Didalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan dua variabel yaitu mutu layanan (X) sebagai variabel independen dan loyalitas anggota (Y) sebagai variabel dependen. Hasil penelitian membuktikan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.

Penelitian Skripsi oleh Sri Wulandari Brizha Siregar 2016 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Anggota Koperasi Pegawai Negeri Pemko Medan”.¹² Persamaan penelitian dari Sri Wulandari Brizha Siregar dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian Sri Wulandari Brizha Siregar menganalisis pengaruh, *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) terhadap loyalitas Pelanggan (Y), sedangkan peneliti hanya menganalisis pengaruh mutu pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan pada pengujian secara

¹² Sri Wulandari Brizha Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Anggota Koperasi Pegawai Negeri Pemko Medan", (Skripsi, Universitas Sumatera Utara Medan, 2016)

serempak (Uji F) diketahui bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada anggota Koperasi Pegawai Negeri Pemko Medan.

Penelitian Skripsi oleh Arian Saputra 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Masyarakat Madani”.¹³ Persamaan penelitian dari Arian Saputra dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas pengaruh dari kualitas pelayanan serta menggunakan BMT sebagai lokasi penelitiannya. Sedangkan perbedaanya penelitian Arian Saputra menggunakan kepuasan sebagai variabel intervening dan dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel intervening. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dalam pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung, variabel kualitas pelayan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) melalui kepuasan (Z) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil positif.

¹³ Arian Saputra, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Masyarakat Madani*", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

loyalitas juga lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.¹

Selain itu, loyalitas juga merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian yang dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Mereka berhasil menemukan bahwa mutu keterhubungan yang terdiri atas kepuasan, kepercayaan, dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas.²

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah suatu bentuk kecintaan seorang pelanggan terhadap suatu

¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal* (Yogyakarta: Andi, 2013), 104.

² Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 241.

produk atau jasa sehingga menimbulkan rasa mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang.

2. Tahap-Tahap Loyalitas

Terdapat beberapa tahapan dalam loyalitas pelanggan yaitu, sebagai berikut:³

- a. Terduga (*suspects*), meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan, tetapi sama sekali belum mengenal perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.
- b. Prospek (*prospects*), merupakan orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Selain itu para prospek juga telah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.
- c. Prospek terdiskualifikasi (*disqualified prospects*), yaitu prospek yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang atau jasa tersebut.
- d. Pelanggan mula-mula (*first time customer*), yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya.
- e. Pelanggan berulang (*repeat customer*), yaitu pelanggan yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.

³ Sopiha, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis.*, 107.

- f. Klien, membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan.
- g. Pendukung (*advocates*), seperti halnya klien, pendukung membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang dibutuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur.
- h. Mitra, merupakan bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dan perusahaan dan berlangsung terus-menerus karena kedua belah pihak melihatnya sebagai hubungan yang saling menguntungkan.⁴

3. Mengukur Loyalitas

Loyalitas anggota merupakan kesetiaan anggota terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. loyalitas disini dapat diukur dengan tiga indikator, yaitu:

- a. *Repeat*, yaitu apabila nasabah membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan.
- b. *Retention*, yakni ia tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain.
- c. *Referral*, apabila jasa yang diterima memuaskan, maka anggota akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia tidak akan

⁴ *Ibid.*, 108.

bicara pada pihak lain, tapi justru akan memberitahukan layanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia dana.⁵

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Loyalitas pelanggan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya:

a. Reputasi Merek

Reputasi merek dapat didefinisikan sebagai persepsi tentang kualitas yang berhubungan dengan nama perusahaan. Reputasi mengenai merek produk perusahaan menjadi pedoman bagi pelanggan.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan dari hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya.

c. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan dapat didefinisikan perbedaan antara perkiraan konsumen atas performa pelayanan yang utama dari pelayanan yang ditemukan dengan persepsi akan pelayanan yang diterima.

d. Nilai yang Dirasakan

Nilai yang dirasakan merupakan perbandingan manfaat yang dirasakan dan biaya-biaya yang dikeluarkan pelanggan diperlakukan sebagai faktor penentu kesetiaan pelanggan.⁶

⁵ Tuti Supriyatmini, *Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFAH Semarang* (Semarang: Unnes, 2005), 41.

B. Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.⁷

Atau Mutu pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekpektasi pelanggan.⁸

Selain itu definisi lain juga menyebutkan bahwa mutu pelayanan juga dianggap sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.⁹

Pada definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam mengimbangi ekpektasi pelanggan.

⁶ Zainuddin Tahuman, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing," Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 4. No. 3 (2016), 449-451.

⁷ Aspizain Chaniago, "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan," Jurnal Lentera Bisnis Vol. 1 No. 2 (2012), 2.

⁸ Ervin Kumala Aziz, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah "Tabungan BSM" Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang," Iqtishodia Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 02 No.02 (2017), 69.

⁹ Aspizain Chaniago, Pengaruh Mutu Pelayanan., 3.

2. Mutu Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Perubahan teknologi merupakan penggerak perubahan yang paling utama. Tuntutan perkembangan zaman yang diiringi dengan kemampuan manusia untuk melakukan penemuan-penemuan teknologi terbaru membuat perubahan untuk terjadi semakin cepat. Perkembangan teknologi selain sebagai penunjang untuk kegiatan operasional dan standar layanan, teknologi juga membantu menunjukkan kesungguhan perusahaan dalam melaksanakan prinsip-prinsip syariah marketing. Kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi menjadi kunci bagi perusahaan yang menerapkan syariah menunjukkan kejujuran secara transparan.¹⁰

Sebagaimana salah satu sifat dari Rasulullah dalam berbisnis harus bersikap jujur, yang berarti selalu melandaskan ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran islam. Oleh karena itu Allah memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa memiliki sifat *shiddiq* dan juga dianjurkan untuk menciptakan lingkungan *shiddiq*.

¹⁰ Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Pustaka, 2006), 152.

Sebagaimana firman Allah SWT:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ الصّٰدِقِيْنَ ﴿١١٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.” (QS. AT-Taubah: 119).¹¹

Seperti halnya salah satu sifat dari Rasulullah dalam berbisnis yaitu harus bersikap jujur. Dalam dunia bisnis kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan, baik kepada waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi) yang kemudian diperbaiki secara terus-menerus, serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu (baik kepada diri sendiri, team, perusahaan maupun mitra kerja).

3. Dimensi Mutu Pelayanan

Parasuraman mengemukakan terdapat lima dimensi mutu pelayanan, yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan;

¹¹ Al-Quran dan Terjemah Surah At-Taubah (9): 119.

- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen;
- c. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontrak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko;
- d. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan;
- e. Produk-produk fisik (*tangibles*), tersediannya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.¹²

C. *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT)

1. Pengertian BMT

BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha yang produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan

¹² Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis.*, 100-101.

ekonominya serta menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.¹³

Baitul Maal wat Tamwil terdiri dari dua konsep, yaitu *maal* dan *tamwil*. Konsep *maal* terlahir dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infak dan shadaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep *tamwil* terlahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dari sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro).¹⁴

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial dan BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni pada simpan pinjam.

2. Prinsip Operasional BMT

Secara garis besar, pengembangan produk BMT dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu: Produk Penghimpunan Dana, Produk Penyaluran Dana dan Produk Jasa.¹⁵

a. Dalam operasionalisasi penghimpunan dana pada BMT menggunakan prinsip-prinsip sebagai berikut:

¹³ Saepul Bahri, Effect of Service Excellent., 7.

¹⁴ Nourma Dewi, "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia," Jurnal Serambi Hukum Vol. 11 No. 01/Juli 2017, 96-97.

¹⁵ Renny Oktavia, "Peranan Baitul Maal Wattamwil (Bmt) Terhadap Upaya Perbaikan Moral Masyarakat Di Kawasan Dolly Surabaya," AN-NISBAH Vol. 01 No. 01/Oktober 2014, 127.

- 1) Prinsip *Wadi'ah* yaitu pemberian mandat untuk menjaga sebuah barang yang dimiliki seseorang dengan cara tertentu. Ada dua jenis *wadi'ah*, yaitu *wadi'ah yad amanah* (tangan amanah) dan *wadi'ah yad dhomanah* (tangan penanggung).
 - 2) Prinsip *Mudharabah* adalah penyerahan modal uang pada orang yang berbisnis sehingga ia mendapatkan prosentasi keuntungan. Ada dua jenis *mudharabah*, yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayadah*.
Mudharabah mutlaqah dapat berupa tabungan *mudharabah* dan deposito *mudharabah*. Sedangkan *mudharabah muqayadah* merupakan simpanan khusus dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh BMT, penyaluran dana *mudharabah* langsung kepada pelaksana usahanya, dimana pihak BMT bertindak sebagai perantaranya.¹⁶
- b. Produk penyaluran dana di BMT dapat dikembangkan dengan tiga prinsip yaitu yang terdiri dari:
- 1) Prinsip Jual Beli (*tijarah*), yang terdiri dari
 - a) *Murabahah* merupakan salah satu bentuk jual beli dimana penjual memberikan informasi kepada pembeli tentang biaya-biaya yang dikeluarkan dan tambahan

¹⁶ *Ibid.*

profit yang diinginkan yang tercermin dalam harga jual.

- b) *Salam* merupakan transaksi jual beli barang pesanan diantara pembeli dengan penjual dimana spesifikasi dan harga pesanan harus sudah disepakati diawal transaksi sedangkan pembayarannya dilakukan dimuka secara penuh.
- c) *Istishna'* merupakan jual beli suatu barang yang akan dibuat oleh produsen yang juga menyediakan barang bakunya.

2) Prinsip Sewa (*ijarah*), pada dasarnya prinsip *ijarah* sama dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada obyek transaksinya, bila pada jual beli obyek transaksinya adalah barang maka pada *ijarah* obyek transaksinya jasa.

3) Prinsip Bagi Hasil, *Musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.¹⁷

¹⁷ *Ibid.*, 128.

3. Visi, Misi dan Tujuan BMT

a. Visi BMT

Menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang profesional dan terpercaya, memiliki jaringan yang luas mencakup tiga perempat usaha mikro dan kecil di seluruh Indonesia.¹⁸

b. Misi BMT

- 1) Menciptakan sistem lembaga dan kondisi kehidupan ekonomi rakyat banyak dilandasi oleh nilai-nilai dasar salam (keselamatan), berintikan keadilan, kedamaian, dan kesejahteraan, melandasi tumbuh dan kembangnya tiga perempat usaha mikro dan kecil di seluruh Indonesia.
- 2) Membangun keswadayaan masyarakat dan kelompok-kelompok usaha mikro yang mandiri, berkelanjutan, dan mengakar di masyarakat.
- 3) Menciptakan akses yang lebih mudah sehingga masyarakat miskin dan usaha mikro mampu menjangkau peluang informasi dan sumber daya untuk pengembangan usaha.
- 4) Mengembangkan sumber daya manusia dan sumber daya ekonomi masyarakat miskin dan usaha mikro serta lembaga-lembaga pendukung pengembangannya.
- 5) Mendorong terwujudnya kebijakan publik yang mendukung pada peningkatan akses masyarakat miskin dan usaha mikro

¹⁸ Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil* (Jawa Barat: Pustaka Setia, 2013), 25.

kepada sumber daya ekonomi melalui pengembangan LKM syariah.

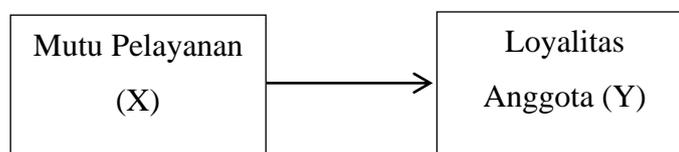
- 6) Mengembangkan pemberdayaan sosial masyarakat yang tepadu dalam aspek usaha ekonomi produktif (UKP) dan usaha kesejahteraan sosial (UKS) pada berbagai kelompok masyarakat.¹⁹

c. Tujuan BMT

Terciptanya sistem, lembaga, dan kondisi kehidupan ekonomi rakyat banyak dilandasi oleh nilai-nilai dasar salam (keselamatan), berintikan keadilan, kedamaian, dan kesejahteraan, melandasi tumbuh dan kembangnya tiga perempat usaha mikro dan kecil di seluruh Indonesia.²⁰

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir sengaja dibuat sebagai pedoman di dalam melakukan penelitian. Variabel independen yang terdiri dari mutu pelayanan yang diduga memiliki pengaruh terhadap loyalitas anggota.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*, 26.

1. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota

Mutu pelayanan yang baik yang diberikan kepada pelanggan merupakan kunci utama unit usaha untuk meningkatkan pendapatan. Pelayanan yang baik akan memberi kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan tertarik untuk menggunakan kembali jasa dari perusahaan dan pada akhirnya membuat pelanggan menjadi loyal kepada unit usaha.²¹ Kesimpulannya adalah setiap mutu pelayanan yang diperoleh anggota sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

E. Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Mutu pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Lestari Putri Sejati desa Kota Raman Kec. Raman Utara.

H_a : Mutu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Lestari Putri Sejati desa Kota Raman Kec. Raman Utara.

²¹ Hamdani Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran.*, 182.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan karena pengamatan langsung ke obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.¹

Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan yang menjadi sumber data, sedangkan isi catatan subjek penelitian atau variabel penelitian.²

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada anggota BMT Lestari Putri Sejati.
2. Sumber data sekunder adalah sumber yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok, baik yang

¹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2005), 119.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1996), 129.

berupa manusia atau benda (majalah, buku, Koran dll).³ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data tentang BMT Lestari Putri Sejati yaitu mengenai gambaran umum tentang lembaga tersebut, catatan dan data internal lembaga tersebut.

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴

Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti terdiri dari dua macam, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen meliputi mutu pelayanan, sedangkan variabel dependen meliputi loyalitas anggota.

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lainnya. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu mutu pelayanan.

2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu loyalitas anggota.

³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 225.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 38.

Operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Mutu Pelayanan Variabel Independen (Variabel X)	Mutu pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Kesan mutu pelayanan yang diterima oleh anggota atas apa yang ditawarkan oleh BMT Lestari.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Langsung 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala linkert
Loyalitas Anggota Variabel Dependen (Variabel Y)	Loyalitas anggota adalah kesetiaan anggota terhadap penyedia jasa yang telah diberikan pelayanan kepadanya. Kesetiaan anggota terhadap BMT Lestari.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referral</i> 	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala linkert

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁵ Dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah para anggota tahun 2021 yang bertransaksi di BMT Lestari Putri Sejati, karena peneliti menggunakan tahun terbaru dengan jumlah anggotanya yaitu sebesar 2091 anggota. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil dari yang diteliti.⁶ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu mengambil siapa saja anggota dari BMT Lestari Putri Sejati yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁷

Untuk memenuhi standar error sampel, maka digunakan rumus Slovin. Rumus penghitungan besaran sampel:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

α : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.⁸

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 130.

⁶ *Ibid.*, 132.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 99.

⁸ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 105.

Dari populasi 2091 orang anggota. Presisi ditetapkan di antara 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, maka Perhitungan sampel:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2091}{2091 (0,1)^2 + 1} \\ &= 95,03 \\ &= 95 \text{ responden} \end{aligned}$$

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas anggota, maka teknik yang digunakan adalah melalui penyebaran angket (kuesioner) dan dokumentasi.

1. Kuesioner (Angket)

Teknik kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden.⁹ Teknik ini digunakan untuk pengambilan data mengenai mutu pelayanan dan loyalitas anggota terhadap BMT Lestari Putri Sejati.

Kuesioner yang dipakai adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta

⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), 70.

untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan dengan jawaban masing-masing berikut:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Ragu-Ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju¹⁰

Dengan menggunakan skala Likert masing-masing instrumen jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

- SS : 5
- S : 4
- N : 3
- TS : 2
- STS : 1

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹¹ Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data berupa latar belakang BMT Lestari Putri Sejati, produk-produk yang dimiliki, daftar anggota serta data lain yang mendukung.

¹⁰ *Ibid.*, 93.

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 231.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan hubungan kausal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas dan terikat. Untuk memenuhi asumsi dari tujuan penelitian akan dilakukan pengujian statistik sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu diuji dengan korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.¹² Dapat disimpulkan bahwa validitas ini merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan kevaliditasan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Dalam pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS (*statistical product and service solution*).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu

¹² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011), 132.

instrumen pengukuran (kuisisioner) dapat diandalkan atau dipercaya dalam mengukur suatu objek penelitian. Suatu kuisisioner reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.¹³ Dengan kata lain uji reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberi hasil.

SPSS (*statistical product and service solution*) memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbrabch's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbrabch's Alpha* > 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.

Analisis data mensyaratkan data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data. Data outlier (tidak normal) harus dibuang karena menimbulkan bias dalam interpretasi dan mempengaruhi data lainnya.¹⁴ Dapat disimpulkan bahwa uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.

¹³ Debby Likumahua, "Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon," *Journal of Bussiness and Banking* Vol. 1 No. 1 (2011), 40.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 126.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui Mutu Pelayanan (X), terhadap Loyalitas Anggota BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara (Y).

Persamaan regresi linear sederhana dicari dengan rumus:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Anggota BMT Lestari Putri Sejati

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas yaitu Mutu Pelayanan

4. Menguji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.¹⁵ Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial apakah variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas anggota.

¹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 88

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan angka sejauh mana kesesuaian persamaan regresi tersebut dengan data. Koefisien determinasi juga menunjukkan proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum BMT Lestari Putri Sejati

a. Sejarah Singkat BMT Lestari Putri Sejati

Pasar Kota Raman Kecamatan Raman Utama adalah pasar yang tidak begitu ramai, namun didalamnya begitu banyak rentenir yang membelenggu para pedagang sayur dan pedagang kecil lainnya. Dari keadaan tersebut maka tercetuslah pemikiran untuk mengurangi penderitaan para pedagang kecil tersebut yang terjerat dengan bunga yang tinggi. Selain itu untuk mengurangi perkembangan para rentenir, juga terdapat keinginan untuk mengenalkan konsep syariah dengan sistem bagi hasil kepada masyarakat.¹

Berbekal modal donasi dari Pemerintah Provinsi Lampung sebesar Rp. 2.000.000,- maka berdirilah BMT Lestari Puri Sejati pada tanggal 19 Januari 2003 yang beranggotakan sebanyak 27 orang. Kemudian ditetapkan pula Simpanan Pokok sebesar Rp. 300.000,- pada setiap anggota dan dapat dicicil selama satu tahun. Dari modal donasi dan cicilan simpanan pokok anggota, BMT Lestari mulai menjalankan

¹ Dokumentasi BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara pada Tanggal 30 Maret 2022.

kegiatannya hanya terbatas pada 27 orang anggota tersebut dengan kemampuan yang terbatas.²

Pengelolaan BMT Lestari yang diawali dengan adanya 3 orang karyawan yang mengikuti pelatihan yang telah diselenggarakan oleh Pinbuk pada awal Juni 2003 dan merasa mampu, maka BMT Lestari Putri Sejati mulai beroperasi dan melayani masyarakat di Pasar Raman Utara dan sekitarnya. Pada tanggal 19 Januari 2004 BMT Lestari Putri Sejati memperoleh legalitas usaha dalam bentuk Badan Hukum Koperasi yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi Lampung Timur dengan Nomor Badan Hukum : 25/BH/503/I/SK/2004 Tanggal 19 Januari 2004.³

b. Visi dan Misi BMT Lestari Putri Sejati

Kegiatan operasionalnya BMT Lestari Putri Sejati memiliki visi dan misi sebagai berikut :⁴

1) Visi

“Terwujudnya lembaga keuangan syariah yang profesional berdasarkan prinsip ekonomi syariah”

2) Misi

a) Mengenalkan lembaga keuangan syariah atau BMT yang berpola syariah kepada seluruh lapisan masyarakat.

² Dokumentasi BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara pada Tanggal 30 Maret 2022.

³ Dokumentasi BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara pada Tanggal 30 Maret 2022.

⁴ Dokumentasi BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara pada Tanggal 30 Maret 2022.

- b) Mengangkat masyarakat dari lembaga keuangan lain yang tidak berpola syariah.

c. Produk-Produk BMT Lestari Putri Sejati

Produk BMT Lestari Putri Sejati dalam beroperasi memiliki beberapa produk yang disediakan. Adapun produk BMT Lestari Putri Sejati yaitu :⁵

1) Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan *Mudhorobah*

Produk pembiayaan akad *mudhorobah* merupakan pembiayaan yang dalam pembagian keuntungan terbagi berdasarkan kesepakatan dimuka dan seluruh modal bersumber dari BMT Lestari Putri Sejati.

b) Pembiayaan *Musyarakah*

Produk pembiayaan akad *musyarakah* merupakan pembiayaan yang dalam pembagian keuntungan terbagi berdasarkan kesepakatan dimuka dan modal bersumber dari BMT Lestari Putri Sejati dan anggota.

c) Pembiayaan *Murabahah*

Produk pembiayaan akad jual beli dengan harga semula dan tambahan keuntungan berdasarkan kesepakatan dimuka dan seluruh modal bersumber dari BMT Lestari Putri Sejati.

⁵ Dokumentasi BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara pada Tanggal 30 Maret 2022.

d) Pembiayaan *Qordul Hasan*

Produk pembiayaan *qordul hasan* merupakan sebuah pembiayaan pinjaman sosial untuk masyarakat yang memang benar-benar membutuhkan tanpa akad jual beli maupun bagi hasil. Sumber dana dalam pembiayaan ini berasal dari dana sosial yang ada di BMT Lestari Putri Sejati.

2) Produk Simpanan

a) Simpanan *Wadiah*

Simpanan *wadiah* merupakan simpanan yang bersumber dari anggota maupun anggota yang pada akhir bulan akan mendapatkan bonus bagi hasil yang telah disepakati.

b) Simpanan Qurban

Simpanan qurban merupakan simpanan yang bersumber dari anggota maupun calon anggota yang akan diambil pada waktu mendekati hari raya qurban.

c) Simpanan Haji

Simpanan haji merupakan simpanan snggotan dan calon anggota yang akan diambil untuk mendaftar ibadah haji setelah simpanan cukup.

2. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan data primer yang diperoleh, dan melalui pengolahan data dengan menggunakan SPSS 26 maka peneliti akan memaparkan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya dihitung dengan menggunakan SPSS 26 maka dapat diperoleh hasil responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	49,5	49,5	49,5
	Perempuan	48	50,5	50,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah responden sebanyak 93 responden. Laki-laki sebanyak 49,5% atau setara dengan 47 orang. Sedangkan pada jenis kelamin perempuan sebanyak 50,5% setara dengan 48 orang, maka dapat diasumsikan bahwa responden kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki.

b. Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya dihitung dengan menggunakan SPSS 26 maka dapat diperoleh hasil responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pedagang	61	64,2	64,2	39,8
	Tani	4	4,2	4,2	41,1
	PNS	6	6,3	6,3	74,7
	Karyawan Swasta	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dengan jumlah responden sebanyak 95 responden. Pedagang sebanyak 64,2% atau setara dengan 61 orang, tani sebanyak 4,2% atau setara dengan 4 orang, PNS sebanyak 6,3% atau setara dengan 6 orang dan karyawan swasta sebanyak 25,3% atau setara dengan 24 orang. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat diasumsikan responden paling banyak memiliki pekerjaan sebagai pedagang.

c. Responden Menurut Usia

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya dihitung dengan menggunakan SPSS 26 maka dapat diperoleh hasil responden berdasarkan usia sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	20	21,1	21,1	21,1
	26-35	45	47,4	47,4	68,4
	>36	30	31,6	31,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia dengan jumlah responden sebanyak 95 responden. Usia 18-25 tahun sebanyak 21,1% atau setara dengan 20 orang. Usia 26-35 sebanyak 47,4% atau setara dengan 45 orang. Usia >36 tahun sebanyak 31% atau setara 30 orang, maka dapat diasumsikan bahwa responden paling banyak berusia 26-35 tahun.

d. Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya dihitung dengan menggunakan SPSS 26 maka dapat diperoleh hasil responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Pendidikan

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	25	26,3	26,3	26,3
	D3	35	36,8	36,8	63,2
	S1	31	32,6	32,6	95,8
	S2	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan jumlah responden sebanyak 95 responden. Pendidikan SMA sebanyak 26,3% atau setara dengan 25 orang. Pendidikan D3 sebanyak 36,8% atau setara dengan 35 orang. Pendidikan S1 sebanyak 32,6% atau setara dengan 31 orang. Pendidikan S2 sebanyak 4,2% atau setara dengan 4 orang, maka dapat diasumsikan bahwa responden didominasi oleh pendidikan D3.

B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

1. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas anggota pada BMT Lestari Putri Sejati, berikut adalah hasil jawaban responden pada variabel mutu pelayanan :

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Variabel Mutu Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Kehandalan											
1.	Mutu Pelayanan 1	39	41,1	49	51,6	4	4,2	3	3,2	0	0
2.	Mutu Pelayanan 2	28	29,5	31	32,6	24	25,3	12	12,6	0	0
3.	Mutu Pelayanan 3	34	35,8	51	53,7	7	7,4	3	3,2	0	0
Daya Tanggap											
4.	Mutu Pelayanan 4	39	41,1	39	41,1	11	11,6	6	6,63	0	0
5.	Mutu Pelayanan 5	37	38,9	42	44,2	11	11,6	5	5,3	0	0
6.	Mutu Pelayanan 6	53	55,8	39	40	4	4,2	0	0	0	0
Jaminan											
7.	Mutu Pelayanan 7	36	37,9	52	54,7	7	7,4	0	0	0	0
8.	Mutu Pelayanan 8	33	34,7	52	54,7	9	9,5	0	0	1	1,1
9.	Mutu Pelayanan 9	53	55,8	38	40	4	4,2	0	0	0	0
Empati											
10.	Mutu Pelayanan 10	45	47,4	34	35,8	16	16,8	0	0	0	0
11.	Mutu Pelayanan 11	38	40	41	43,2	16	16,8	0	0	0	0

No	Pernyataan	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
12.	Mutu Pelayanan 12	36	37,9	52	54,7	7	7,4	0	0	0	0
Bukti Langsung											
13.	Mutu Pelayanan 13	27	28,4	55	57,9	10	10,5	3	3,2	0	0
14.	Mutu Pelayanan 14	39	41,1	50	52,6	6	6,3	0	0	0	0
15.	Mutu Pelayanan 15	34	35,8	49	51,6	10	10,5	2	2,1	0	0

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan data hasil jawaban responden pada tabel di atas, hasil jawaban terbanyak sangat setuju pada pernyataan nomor 6 dan 9 dengan jumlah responden sebanyak 53 atau setara dengan 55,8% responden yang menjawab sangat setuju. Sedangkan jawaban responden paling sedikit terdapat pada pernyataan responden nomor 8 dengan jumlah responden sebanyak 1 atau setara dengan 1,1. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa BMT Lestari Putri Sejati memiliki kemampuan yang baik pada indikator daya tanggap dan jaminan. Artinya dalam memberikan respon pelayanan dan jaminan kepada anggotanya BMT Lestari Putri Sejati dapat dikatakan baik. Namun dalam hal ini masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki pada indikator jaminan.

2. Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas anggota pada BMT Lestari Putri Sejati, berikut adalah hasil jawaban responden pada variabel loyalitas anggota :

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Anggota (Y)

No	Pernyataan	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
1.	Loyalitas Anggota 16	35	36,8	46	48,4	13	13,7	1	1,1	0	0
2.	Loyalitas Anggota 17	21	22,1	42	44,2	32	33,7	0	0	0	0
3.	Loyalitas Anggota 18	20	21,1	43	45,3	32	33,7	0	0	0	0
4.	Loyalitas Anggota 19	23	24,2	39	41,1	30	31,6	3	3,2	0	0

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan data hasil jawaban responden pada tabel di atas, hasil jawaban terbanyak pada pernyataan nomor 16 memiliki jumlah responden terbanyak yaitu 46 atau setara 48,4 responden menjawab setuju. Sedangkan jawaban paling sedikit juga terdapat pada nomor 16 dengan jumlah responden 1 atau setara 1,1 responden menjawab tidak setuju. Artinya para anggota BMT Lestari Putri Sejati dapat dikatakan loyal, meskipun masih terdapat 1 anggota yang tidak setuju.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan pada item-item pernyataan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment*, dengan cara membandingkan antara r_{hitung} dengan t_{tabel} dimana taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 95, sehingga dapat ditentukan nilai *degre of freedom* (df)= N-2 atau (95-2=93), jadi dapat diperoleh nilai r_{tabel} dari

angka 93 adalah 0,201. Adapun penentuan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut :⁶

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1.	Mutu_Pelayanan_1	0,534	0,201	Valid
2.	Mutu_Pelayanan_2	0,432	0,201	Valid
3.	Mutu_Pelayanan_3	0,625	0,201	Valid
4.	Mutu_Pelayanan_4	0,570	0,201	Valid
5.	Mutu_Pelayanan_5	0,497	0,201	Valid
6.	Mutu_Pelayanan_6	0,283	0,201	Valid
7.	Mutu_Pelayanan_7	0,442	0,201	Valid
8.	Mutu_Pelayanan_8	0,329	0,201	Valid
9.	Mutu_Pelayanan_9	0,436	0,201	Valid
10.	Mutu_Pelayanan_10	0,449	0,201	Valid
11.	Mutu_Pelayanan_11	0,499	0,201	Valid
12.	Mutu_Pelayanan_12	0,283	0,201	Valid
13.	Mutu_Pelayanan_13	0,436	0,201	Valid
14.	Mutu_Pelayanan_14	0,286	0,201	Valid
15.	Mutu_Pelayanan_15	0,251	0,201	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas terdiri dari 15 pernyataan pada variabel Mutu Pelayanan (X) maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel mutu pelayanan dikatakan valid, dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,201.

⁶ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam). 70.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)

No.	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1.	Loyalitas_Anggota_1	0,630	0,201	Valid
2.	Loyalitas_Anggota_2	0,744	0,201	Valid
3.	Loyalitas_Anggota_3	0,646	0,201	Valid
4.	Loyalitas_Anggota_4	0,696	0,201	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas terdiri dari 4 pernyataan maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel loyalitas anggota (Y) dikatakan valid, dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,201

b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, dilihat pada nilai *Cronbrabch's Alpha* masing-masing variabel. Berikut ini adalah kriteria pengambilan keputusan dalam hasil uji reliabilitas :⁷

Nilai Cronbach's Alpha	Kategori
> 0,900	<i>Excelent</i> (Sempurna)
0,800-0,899	<i>Good</i> (Baik)
0,700-0,799	<i>Acceptable</i> (Diterima)
0,600-0,699	<i>Questionable</i> (Dipertanyakan)
0,500-0,599	<i>Poor</i> (Lemah)
< 0,500	<i>Unacceptable</i> (Tidak Diterima)

Dalam penelitian ini suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas pada variabel Mutu Pelayanan (X) sebagai berikut :

⁷ *Ibid.*, 72.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,699	15

Sumber : Data Primer Diolah2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Mutu Pelayanan adalah $0,699 > 0,60$. Sehingga pernyataan pada variabel Mutu Pelayanan (Y) tersebut dapat dikatakan reliable untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

Dalam penelitian ini suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas pada variabel Loyalitas Anggota (Y) sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,768	4

Sumber : Data Primer Diolah2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Loyalitas Anggota adalah $0,768 > 0,60$. Sehingga pernyataan pada variabel Loyalitas Anggota (Y) tersebut dapat dikatakan reliable untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan

uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:⁸

- 1) Jika Sig > 0,05 maka data terdistribusi normal.
- 2) Jika Sig < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,00292412
Most Extreme Differences	Absolute	0,072
	Positive	0,072
	Negative	-0,053
Test Statistic		0,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : *Data Primer Diolah 2022*

Berdasarkan tabel output SPSS 26 tersebut, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dibandingkan dengan 0,05. Maka sesuai dengan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov* di atas, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Dengan demikian syarat normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

⁸ *Ibid.*, 85.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara signifikan antara variabel bebas yaitu Mutu Pelayanan (X) terhadap variabel Loyalias Anggota (Y). Adapun hasil dari uji regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	10,018	2,916		0,001
	Mutu_Pelayanan_X	0,091	0,046	0,203	0,049

a. Dependent Variable: Loyalitas_Anggota_Y

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Persamaan model regresi penelitian ini adalah :

$$Y = a + b.X + e$$

Maka berdasarkan perhitungan SPSS 26 regresi sederhana diperoleh sebagai berikut :

$$Y = 10,018 + 0,091 + e$$

Dapat dilihat bahwa nilai loyalitas anggota pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur (Y) = 10,018 + mutu pelayanan (X) = 0,091 + e Berdasarkan hasil output hasil uji regresi linear sederhana maka dapat diuraikan :

a. Konstanta Loyalitas Anggota (Y) = 10, 018

Berdasarkan uji regresi linear sederhana nilai konstanta loyalitas sebesar 10,018 hal ini menunjukkan bahwa apabila faktor mutu pelayanan

dalam keadaan konstan (tetap) maka loyalitas anggota BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur sebesar 10,018.

b. Koefisien Regresi Mutu pelayanan (X) = 0,091

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana pada variabel mutu pelayanan menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,091. Sehingga dengan hasil tersebut dapat diasumsikan variabel mutu pelayanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas anggota (Y). Hal ini menunjukkan bahwa dengan setiap penambahan 1 skor mengenai mutu pelayanan maka akan mempengaruhi loyalitas anggota pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur sebesar 0,091.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji parsial pada dasarnya digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y. Dalam menyimpulkan hipotesis, terlebih dahulu dilakukan penentuan nilai t_{tabel} dengan tingkat signifikan sebesar 5% : 2 (uji 2 sisi) dan *degre og fredom* (df) = n-k-1 atau $95-2-1= 92$ maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 0,677. Adapun ketentuan pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh antara variabel mutu pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y).

- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel mutu pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 26, maka hasil uji parsial (T) dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,018	2,916		3,436	0,001
	Mutu_Pelayanan_X	0,091	0,046	0,203	1,999	0,049

a. Dependent Variable: Loyalitas_Anggota_Y

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.13 dapat diasumsikan sebagai berikut :

- 1) Pengaruh Mutu Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Hasil uji t untuk variabel mutu pelayanan (X) diperoleh hasil 1,999 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,999 > 0,677$. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya antara variabel mutu pelayanan (X) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kemampuan dari variabel mutu pelayanan (X) terhadap loyalitas anggota (Y). Dalam menentukan besarnya pengaruh suatu variabel adalah sebagai berikut :

0,00-0,199 : Sangat Rendah
 0,20-0,399 : Rendah
 0,40-0,699 : Cukup
 0,70-0,799 : Tinggi
 0,80-1,000 : Sangat Tinggi

Adapun hasil uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.203 ^a	0,210	0,031	2,014
a. Predictors: (Constant), Mutu_Pelayanan_X				
b. Dependent Variable: Loyalitas_Anggota_Y				

Sumber : Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,210. Artinya bahwa variabel mutu pelayanan mampu mempengaruhi loyalitas anggota sebanyak 21%, sedangkan 79% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka hipotesis penelitian ini diterima, yaitu H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya antara variabel mutu pelayanan (X) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji T bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,999 > 0,677$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya antara variabel mutu pelayanan (X) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur.

Pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas anggota pada BMT Lestari Putri Sejati berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,210. Artinya bahwa variabel mutu pelayanan mampu mempengaruhi loyalitas anggota sebanyak 21%, sedangkan 79% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian tersebut didukung dengan distribusi jawaban responden netral, dan bahkan tidak setuju. Adapun pembahasan pada masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Keandalan

Pada indikator keandalan, responden sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju pada setiap item pernyataan. Namun pada indikator keandalan masih terdapat responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Hal ini dibuktikan pada item pernyataan nomor 1, 2 dan 3 terdapat responden yang menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Maka dalam hal ini

dapat diindikasikan bahwa BMT Lestari Putri Sejati masih memiliki kemampuan yang kurang dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya dalam ketepatan (*accurately*), dipercaya (*dependably*), dan tepat waktu (*on time*).

2. Daya Tanggap

Pada indikator daya tanggap, responden sebagian besar menyatakan setuju responden sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju pada setiap item pernyataan. Namun pada indikator daya tanggap masih terdapat responden menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Hal ini dibuktikan pada item pernyataan nomor 4, 5 dan 6 terdapat responden yang menjawab ragu-ragu dan item pernyataan nomor 4 dan 5 responden menjawab tidak setuju. Maka dalam hal ini dapat diindikasikan bahwa BMT Lestari Putri Sejati masih memiliki kekurangan dalam hal memberikan pelayanan dalam membantu anggota memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

3. Jaminan

Pada indikator jaminan, responden sebagian besar menyatakan setuju responden sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju pada setiap item pernyataan. Namun pada indikator jaminan masih terdapat responden menjawab ragu-ragu dan sangat tidak setuju. Hal ini dibuktikan pada item pernyataan nomor 7, 8 dan 9 terdapat responden yang menjawab ragu-ragu dan item pernyataan nomor 8 responden menjawab sangat tidak setuju. Maka dalam hal ini dapat diindikasikan bahwa BMT Lestari Putri Sejati masih

memiliki kekurangan dalam hal meyakinkan anggota, kemampuan, pemahaman dan etika kesopanan.

4. Empati

Pada indikator empati, responden sebagian besar menyatakan setuju responden sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju pada setiap item pernyataan. Namun pada indikator empati masih terdapat responden menjawab ragu-ragu. Hal ini dibuktikan pada item pernyataan nomor 10, 11 dan 12 terdapat responden yang menjawab ragu-ragu. Maka dalam hal ini dapat diindikasikan bahwa BMT Lestari Putri Sejati masih memiliki kekurangan dalam hal memahami kebutuhan anggota, menyediakan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan kurang memperhatikan anggotanya.

5. Bukti langsung

Pada indikator bukti langsung, responden sebagian besar menyatakan setuju responden sebagian besar menyatakan sangat setuju dan setuju pada setiap item pernyataan. Namun pada indikator daya tanggap masih terdapat responden menjawab ragu-ragu dan tidak setuju. Hal ini dibuktikan pada item pernyataan nomor 13, 14 dan 15 terdapat responden yang menjawab ragu-ragu dan item pernyataan nomor 13 dan 15 responden menjawab tidak setuju. Maka dalam hal ini dapat diindikasikan bahwa BMT Lestari Putri Sejati masih memiliki kekurangan dalam hal memberikan pelayanan dalam penataan dan pengaturan ruangan, peralatan dan fasilitas, serta penampilan karyawan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sutikno bahwa menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap

kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.⁹ Selain itu penelitian yang telah dilakukan oleh Arian Saputra dengan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) melalui kepuasan (Z) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil positif.¹⁰

Menurut Supriyatmini terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu reputasi merk, kepuasan pelanggan, mutu pelayanan, dan nilai yang dirasakan.¹¹ Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa dari hasil penelitian pada BMT Lestari Putri Sejati menunjukkan mutu pelayanan mampu memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

⁹ Sutikno, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Tbk Cabang*", (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019)

¹⁰ Arian Saputra, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Masyarakat Madani*", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018)

¹¹ Tuti Supriyatmini, "*Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFAH Semarang*" (Semarang: Unnes, 2005), 41

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur” dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan (X) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur. Dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,999 > 0,677$). Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya antara variabel mutu pelayanan (X) berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) pada BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,210. Artinya bahwa variabel mutu pelayanan mampu mempengaruhi loyalitas anggota sebanyak 21%, sedangkan 79% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas anggota didasari oleh indikator pendukung mutu pelayanan yang ada di BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur diharapkan meningkatkan kehandalan dan sarana dan prasarana sehingga mampu

memberikan pelayanan yang tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.

2. BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur diharapkan meningkatkan daya tanggap dan empati sehingga para karyawan mampu untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur diharapkan meningkatkan jaminan sehingga para karyawan mampu memberikan pelayanan berupa pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontrak personal untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Aziz, Ervin Kumala. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah "Tabungan BSM" Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KC. XXX Kota Malang." *Iqtishodia Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 02 No. 02, 2017.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Chaniago, Aspizain. "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Lentera Bisnis* Vol. 1 No. 2, 2012.
- Dewi, Nourma. "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia." *Jurnal Serambi Hukum* Vol. 11 No. 01, Juli 2017.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Hermawan, and Muhammad Syakir Sula. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka, 2006.
- Irawan, Mul. "Politik Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Media Hukum* Vol. 25 No. 1, Juni 2018.
- Likumahua, Debby. "Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon." *Journal of Bussiness and Banking* Vol. 1 No. 1, 2011.
- Narbuko, Cholid, and Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Ni Made Rastini, I Gede Yogi Pramana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali." *Jurnal Manajemen Unud* Vol. 5 No. 1, 2016.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

- Oktavia, Renny. "Peranan Baitul Maal Wattamwil (Bmt) Terhadap Upaya Perbaikan Moral Masyarakat Di Kawasan Dolly Surabaya." *AN-NISBAH* Vol. 01 No. 01, Oktober 2014.
- Ridwan, Ahmad Hasan. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil* . Jawa Barat: Pustaka Setia, 2013.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt)* . Yogyakarta: Uii Press, 2004.
- Saepul Bahri, Siti Rohmat. "Effect Of Service Excellent Against Saving Loyalty On Members Of Bmt Mardhatillah Berkah Branch Purwakarta." *Eksisbank* Vol. 2 No. 2, Desember 2018.
- Sangadji, Etta Mamang, and Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Saputra, Arian. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Masyarakat Madani*. Medan: Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018.
- Siregar, Sri Wulandari Brizha. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Anggota Koperasi Pegawai Negeri Pemko Medan*. Medan: Skripsi Universitas Sumatera Utara, 2016.
- Sjendry Loindong, Sartika Moha. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal Emba*, Vol. 4 No. 1, Maret 2016.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* . Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Supriyatmini, Tuti. *Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFAH Semarang* . Semarang: Unnes, 2005.
- Sutikno. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bukopin Tbk Cabang*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Islam Indonesia, 2019.
- Tahuman, Zainuddin. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol. 4 No. 3, 2016.

Tyas Ari Setiawan, Rizqa Ramadhaning. "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bmt Sumber Mulia Tuntang." *Jurnal Muqtasid* Vol. 3 No. 2, Desember 2012.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* . Bandung: Pustaka Setia, 2015.

LAMPIRAN

Lampiran 1 APD (Alat Pengumpulan Data)

KUESIONER

Kepada Yth

Bapak / Ibu Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro yang sedang melakukan penelitian sebagai bahan untuk penyusunan skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu selaku anggota untuk dapat berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.

Penelitian yang saya lakukan berjudul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur”**

Saya mengetahui bahwa Bapak/Ibu mempunyai waktu yang sangat terbatas. Partisipasi Bapak/Ibu akan sangat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menentukan keberhasilan penelitian ini. Atas ketersediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya



Rosalya Gunawan

Kuesioner Penelitian

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda silang (x) pada salah satu kotak pilihan yang paling sesuai dengan jawaban anda.

1. Nama _____

2. Alamat _____

3. Jenis Kelamin Laki-laki Wanita

4. Pekerjaan Pedagang
 Tani
 PNS
 Karyawan Swasta

5. Usia 18-25 tahun
 26-35 tahun
 >36 tahun

6. Tingkat Pendidikan SMA
 D3
 S1
 S2

Petunjuk pengisian kuesioner:

Berilah tanda silang (x) pada salah satu kolom pada setiap pernyataan di bawah ini yang paling sesuai dengan persepsi anda.

Keterangan:

- a. SS = Sangat Setuju = 5
- b. S = Setuju = 4
- c. N = Kurang Setuju = 3
- d. TS = Tidak Setuju = 2
- e. STS = Sangat Tidak Setuju = 1

1. Variabel Mutu Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kehandalan					
1.	Bila pihak BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara mengadakan perjanjian dengan anggota mereka selalu menepatinya.					
2.	Karyawan BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat cepat dan tepat dalam melayani anggota.					
3.	Pihak BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani anggota.					
	Daya Tanggap					
4.	BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat tanggap dalam merespon permintaan anggota.					
5.	BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan anggota.					
6.	BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara menyediakan waktu untuk melayani anggotanya secara cepat dan tepat.					
	Jaminan					
7.	Perilaku petugas BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat meyakinkan anggota dalam					

	melaksanakan tugasnya.					
8.	Karyawan BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaannya.					
9.	Karyawan atau petugas teller BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat sopan dalam melayani anggota.					
	Empati					
10.	Pihak BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara dapat memahami dengan baik semua kebutuhan anggotanya.					
11.	Pihak BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara dapat menyediakan jasa kerja sesuai kebutuhan anggotanya.					
12.	Pihak BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara memberikan perhatian kepada semua anggotanya.					
	Bukti Langsung					
13.	Penataan dan pengaturan ruang <i>front office</i> BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat diperhatikan.					
14.	Peralatan dan fasilitas fisik yang dimiliki BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat memadai.					
15.	Penampilan karyawan atau petugas <i>teller</i> BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara sangat rapi.					

2. Variabel Loyalitas Anggota

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16.	Saya selalu menceritakan keunggulan produk yang ada di BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara kepada teman, saudara dan orang lain.					
17.	Saya akan menyarankan teman, saudara untuk menggunakan mutu pelayanan BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara.					
18.	Saya ingin selalu bertransaksi di BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara.					
19.	Saya tetap memilih produk dan jasa BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara meskipun muncul produk dan jasa bank lain.					

Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Usia, Tingkat Pendidikan

No.	Nama	L/P	PK	U	TP
1	LY	1	4	3	1
2	JM	1	1	2	4
3	S	1	1	3	2
4	G	2	1	3	2
5	GT	1	3	1	2
6	UL	2	2	2	2
7	AW	1	4	2	3
8	FV	1	1	2	3
9	S	1	1	3	3
10	E	2	2	3	3
11	M	2	2	2	1
12	LR	2	1	2	1
13	RF	2	4	2	2
14	BB	2	4	1	2
15	SPA	2	4	3	2
16	DC	2	1	3	2
17	RM	2	3	2	2
18	CN	2	1	2	2
19	SR	1	1	1	2
20	MI	1	1	3	2
21	SA	2	3	3	3
22	BS	2	1	1	3
23	IY	1	4	2	3
24	SR	1	1	2	3
25	I	1	1	2	1
26	IP	2	1	3	1
27	DM	1	4	2	3
28	SP	1	4	3	3
29	BS	1	4	1	3
30	YW	1	1	2	4
31	DS	2	1	3	2
32	AJM	2	3	1	1
33	Y	1	1	1	3
34	LR	2	1	3	3
35	R	1	1	2	3

36	YS	1	1	1	3
37	L	1	4	3	3
38	M	2	4	2	4
39	J	2	1	2	1
40	R	2	1	1	2
41	G	2	1	1	2
42	VRO	2	1	3	2
43	S	1	1	3	2
44	TI	1	4	3	2
45	H	1	4	1	2
46	DMA	1	1	1	1
47	MTW	1	1	1	1
48	AFR	1	1	1	1
49	SA	1	1	1	1
50	MM	1	1	3	1
51	LS	2	1	3	3
52	AI	2	1	3	4
53	M	2	1	3	2
54	SA	2	1	3	2
55	MR	1	1	3	2
56	AR	2	4	2	1
57	YS	1	4	2	1
58	AW	1	4	2	1
59	AR	1	1	2	1
60	YS	1	1	2	1
61	HP	2	1	2	3
62	YS	2	1	2	3
63	AV	2	1	2	3
64	RAP	2	1	2	2
65	YS	2	1	2	2
66	AL	2	4	2	2
67	MIS	2	1	2	3
68	D	2	1	1	3
69	ASU	2	1	3	3
70	AH	2	4	3	2
71	DIR	2	1	3	2
72	MAR	1	1	3	1
73	IMS	1	1	1	1
74	AW	1	1	3	1
75	R	1	1	3	3
76	RH	1	4	2	3

77	AZ	2	1	2	3
78	YA	1	3	2	1
79	M	2	4	2	1
80	HNP	2	1	2	2
81	F	2	1	2	3
82	AG	1	2	2	3
83	AA	2	4	2	1
84	AHY	2	4	2	2
85	PP	1	3	2	3
86	AMS	1	1	2	1
87	AN	1	1	1	2
88	WW	1	1	1	2
89	E	1	1	3	2
90	MO	1	1	1	3
91	HR	2	1	2	3
92	BW	2	1	2	2
93	JF	1	4	2	1
94	RM	2	4	2	2
95	YL	2	1	2	2

Keterangan :

Jenis Kelamin

Laki-laki : 1

Perempuan : 2

Usia

18-25 : 1

26-35 : 2

>36 : 3

Pekerjaan

Pedangan : 1

Tani : 2

PNS : 3

Karyawan Swasta : 4

Tingkat Pendidikan

SMA : 1

D3 : 2

S1 : 3

S2 : 4

Hasil Jawaban Responden Variabel Mutu Pelayanan (X)

No	Nama	Mutu Pelayanan															TOT
		Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Bukti Langsung			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	LY	5	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	54
2	JM	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	70
3	S	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	61
4	G	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	63
5	GT	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	58
6	UL	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	65
7	AW	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	57
8	FV	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	68
9	S	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	63
10	E	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	57
11	M	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	66
12	LR	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	64
13	RF	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	62
14	BB	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	71
15	SPA	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	63
16	DC	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	71
17	RM	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	65
18	CN	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	61
19	SR	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	67
20	MI	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	65
21	SA	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	69
22	BS	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	68
23	IY	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	62
24	SR	5	2	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	63
25	I	5	2	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	63
26	IP	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	61
27	DM	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	54
28	SP	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	67
29	BS	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	64
30	YW	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	66
31	DS	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	69
32	AJM	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	65
33	Y	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	67
34	LR	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	65
35	R	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	62

36	YS	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	65
37	L	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	64
38	M	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	65
39	J	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	70
40	R	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	71
41	G	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	66
42	VRO	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	64
43	S	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	59
44	TI	3	3	3	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	58
45	H	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
46	DMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
47	MTW	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	66
48	AFR	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	66
49	SA	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	66
50	MM	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	63
51	LS	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	66
52	AI	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	70
53	M	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	62
54	SA	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72
55	MR	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	70
56	AR	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	59
57	YS	4	5	4	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	60
58	AW	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	64
59	AR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	73
60	YS	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	72
61	HP	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	57
62	YS	5	4	4	5	5	4	5	1	5	4	3	4	5	3	5	62
63	AV	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	62
64	RAP	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	65
65	YS	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	65
66	AL	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	56
67	MIS	4	5	4	2	2	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	54
68	D	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	64
69	ASU	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	72
70	AH	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	69
71	DIR	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	61
72	MAR	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	66
73	IMS	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	65
74	AW	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	63
75	R	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	60
76	RH	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	61

77	AZ	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	59
78	YA	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	56
79	M	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	65
80	HNP	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	61
81	F	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	64
82	AG	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	66
83	AA	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	64
84	AHY	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	64
85	PP	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	61
86	AMS	4	4	4	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	62
87	AN	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64
88	WW	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	55
89	E	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	65
90	MO	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	62
91	HR	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	61
92	BW	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	66
93	JF	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	60
94	RM	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	62
95	YL	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	55

Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Anggota (Y)

No.	Nama	Loyalitas Nasabah				
		1	2	3	4	TOT
1	LY	4	5	3	5	17
2	JM	5	3	3	4	15
3	S	3	4	4	4	15
4	G	3	5	3	5	16
5	GT	5	3	4	3	15
6	UL	3	4	4	4	15
7	AW	3	3	3	3	12
8	FV	4	3	3	3	13
9	S	4	4	3	4	15
10	E	4	3	4	2	13
11	M	5	5	5	5	20
12	LR	5	4	4	4	17
13	RF	4	5	3	4	16
14	BB	4	4	5	4	17
15	SPA	5	4	5	3	17
16	DC	3	4	4	4	15
17	RM	5	5	4	3	17
18	CN	5	4	4	5	18
19	SR	4	3	3	4	14
20	MI	5	5	4	3	17
21	SA	4	3	5	5	17
22	BS	5	4	3	5	17
23	IY	5	5	5	5	20
24	SR	4	3	4	5	16
25	I	5	4	4	4	17
26	IP	4	4	4	5	17
27	DM	4	4	4	4	16
28	SP	5	5	4	4	18
29	BS	4	5	5	4	18
30	YW	3	3	4	5	15
31	DS	4	3	3	4	14
32	AJM	4	3	3	3	13
33	Y	4	4	3	3	14
34	LR	3	3	4	3	13
35	R	4	4	3	3	14
36	YS	4	4	3	4	15

37	L	4	3	3	3	13
38	M	4	3	4	4	15
39	J	5	5	4	5	19
40	R	5	5	4	4	18
41	G	4	4	5	4	17
42	VRO	5	4	4	5	18
43	S	5	5	4	3	17
44	TI	4	3	4	5	16
45	H	4	4	4	4	16
46	DMA	5	5	5	5	20
47	MTW	4	4	5	4	17
48	AFR	5	5	5	5	20
49	SA	5	5	5	5	20
50	MM	5	4	4	4	17
51	LS	4	4	4	5	17
52	AI	4	4	3	3	14
53	M	4	3	3	4	14
54	SA	5	4	3	3	15
55	MR	4	4	3	3	14
56	AR	3	3	4	3	13
57	YS	5	4	4	3	16
58	AW	4	4	3	4	15
59	AR	4	3	4	4	15
60	YS	4	3	3	3	13
61	HP	4	3	4	2	13
62	YS	3	4	5	3	15
63	AV	4	3	4	4	15
64	RAP	5	4	3	5	17
65	YS	3	4	5	4	16
66	AL	3	4	5	3	15
67	MIS	4	3	4	2	13
68	D	5	3	4	4	16
69	ASU	5	5	5	5	20
70	AH	5	5	4	4	18
71	DIR	5	4	3	3	15
72	MAR	5	4	4	4	17
73	IMS	5	4	4	4	17
74	AW	4	3	4	4	15
75	R	5	4	5	4	18
76	RH	3	4	4	5	16
77	AZ	4	3	4	4	15

78	YA	2	3	4	4	13
79	M	5	4	5	5	19
80	HNP	4	3	3	3	13
81	F	4	3	3	3	13
82	AG	4	3	3	3	13
83	AA	4	4	3	4	15
84	AHY	4	4	3	3	14
85	PP	5	3	4	4	16
86	AMS	4	4	5	3	16
87	AN	5	5	4	4	18
88	WW	4	4	3	3	14
89	E	4	4	3	3	14
90	MO	4	3	4	4	15
91	HR	4	5	5	3	17
92	BW	4	3	3	4	14
93	JF	3	4	3	3	13
94	RM	5	5	5	5	20
95	YL	5	5	4	5	19

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (X)

Correlations		
		Total_Mutu_Pelayanan
Mutu_Pelayanan_1	Pearson Correlation	.534**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_2	Pearson Correlation	.432**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_3	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_4	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_5	Pearson Correlation	.497**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_6	Pearson Correlation	.283**
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	95
Mutu_Pelayanan_7	Pearson Correlation	.442**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_8	Pearson Correlation	.329**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	95
Mutu_Pelayanan_9	Pearson Correlation	.436**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_10	Pearson Correlation	.449**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_11	Pearson	.499**

	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_12	Pearson Correlation	.283**
	Sig. (2-tailed)	0,005
	N	95
Mutu_Pelayanan_13	Pearson Correlation	.436**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Mutu_Pelayanan_14	Pearson Correlation	.286**
	Sig. (2-tailed)	0,005
	N	95
Mutu_Pelayanan_15	Pearson Correlation	.251*
	Sig. (2-tailed)	0,014
	N	95
Total_Mutu_Pelayanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	95
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Correlations		
		Total_Loyalitas_Anggota
Loyalitas_Anggota_1	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Loyalitas_Anggota_2	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Loyalitas_Anggota_3	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Loyalitas_Anggota_4	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	95
Total_Loyalitas_Anggota	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,699	15

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Mutu_Pelayanan_1	123,15	76,531	0,475	0,679
Mutu_Pelayanan_2	123,66	75,928	0,335	0,683
Mutu_Pelayanan_3	123,23	75,201	0,573	0,672
Mutu_Pelayanan_4	123,28	74,567	0,500	0,672
Mutu_Pelayanan_5	123,28	75,993	0,424	0,679
Mutu_Pelayanan_6	122,94	81,251	0,120	0,700
Mutu_Pelayanan_7	123,15	78,361	0,386	0,686
Mutu_Pelayanan_8	123,23	79,137	0,257	0,692
Mutu_Pelayanan_9	122,94	78,570	0,382	0,687
Mutu_Pelayanan_10	123,15	77,318	0,380	0,684
Mutu_Pelayanan_11	123,22	76,812	0,436	0,681
Mutu_Pelayanan_12	123,15	80,106	0,220	0,695
Mutu_Pelayanan_13	123,34	77,694	0,370	0,685
Mutu_Pelayanan_14	123,11	80,095	0,224	0,695
Mutu_Pelayanan_15	123,24	80,100	0,175	0,697

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,768	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas_Anggota_1	27,45	13,570	0,506	0,749
Loyalitas_Anggota_2	27,78	12,770	0,644	0,717
Loyalitas_Anggota_3	27,79	13,402	0,521	0,745
Loyalitas_Anggota_4	27,80	12,736	0,568	0,728

Lampiran 5 Hasil Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,00292412
Most Extreme Differences	Absolute	0,072
	Positive	0,072
	Negative	-0,053
Test Statistic		0,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	10,018	2,916		0,001
	Mutu_Pelayanan_X	0,091	0,046	0,203	0,049
a. Dependent Variable: Loyalitas_Anggota_Y					

Lampiran 7 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,018	2,916		3,436	0,001
	Mutu_Pelayanan_X	0,091	0,046	0,203	1,999	0,049

a. Dependent Variable: Loyalitas_Anggota_Y

Lampiran 8 Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.203 ^a	0,210	0,031	2,014

a. Predictors: (Constant), Mutu_Pelayanan_X

b. Dependent Variable: Loyalitas_Anggota_Y

Lampiran 9 R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 10 T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 11 Dokumentasi Responden





Lampiran 12 Surat Keterangan Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax (0725) 47296 Website: www.mctrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-B-2726/ln.28.3/D.1/TL.00/9/2021 Metro, 13 September 2021
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Suci Hayati, M.S.I.
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rosalya Gunawan
NPM : 1804100093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1 PBS)
Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Siti Zulaikha

Lampiran 13 Surat Izin Prasurvey



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0415/In.28/J/TL.01/02/2022
Lampiran :-
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BMT LESTARI PUTRI
SEJATI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **ROSALYA GUNAWAN**
NPM : 1804100093
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
: ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA
LAMPUNG TIMUR**

untuk melakukan prasurvey di BMT LESTARI PUTRI SEJATI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Februari 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Lampiran 14 Balasan Prasurvey



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
(KPPS)
BMT LESTARI PUTRI SEJATI
KECAMATAN RAMAN UTARA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR



Nomor : 012/SK/VIII/2021
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan

Yth.

Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah

Di Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat nomor B-2381/In.28/J/TL.01/08/2021 perihal permohonan izin prasurvey, dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : ROSALYA GUNAWAN
NPM : 1804100093
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di BMT Lestari Putri Sejati dengan judul "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA LAMPUNG TIMUR"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Raman Utara, 24 Agustus 2021

Pimpinan BMT Lestari Putri Sejati



Lampiran 15 Surat Izin Research



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0998/In.28/D.1/TL.00/03/2022
Lampiran :-
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BMT LESTARI PUTRI
SEJATI RAMAN UTARA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0997/In.28/D.1/TL.01/03/2022, tanggal 31 Maret 2022 atas nama saudara:

Nama : **ROSALYA GUNAWAN**
NPM : 1804100093
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA LAMPUNG TIMUR".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Maret 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Lampiran 16 Surat Tugas



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0997/In.28/D.1/TL.01/03/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

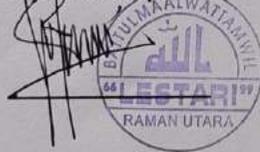
Nama : **ROSALYA GUNAWAN**
NPM : 1804100093
Semester : **8 (Delapan)**
Jurusan : **S1 Perbankan Syariah**

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT LESTARI PUTRI SEJATI RAMAN UTARA LAMPUNG TIMUR".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 31 Maret 2022

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Lampiran 17 Surat Bebas Pustaka



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-408/In.28/S/U.1/OT.01/05/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Rosalya Gunawan
NPM : 1804100093
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804100093

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sepenuhnya.

Metro, 11 Mei 2022
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002

Lampiran 18 Surat Keterangan Lulus Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Rosalya Gunawan
NPM : 1804100093
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Lestari Putri Sejati Raman Utara Lampung Timur** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 19 Mei 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

Lampiran 19 Form Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
 Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Rosalya Gunawan Jurusan/Fakultas : SI PBS / FEBI
 NPM : 1804100093 Semester / T A : VII / 2021

No	Hari/Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin / 13-9-2021	Sebelum membahas gambaran umum/ideal LBM uraian dahulu data lapangan/hasil pra survey dari siapa sebagai apa dalam bentuk foto map.	
2.	Senin / 06-12-2021	- Perbaiki gambaran umum & latar belakang Masalah. - Tambahkan faktor yg mempengaruhi kualitas - Teori logika ketahanan di awal bab II	
3.	Rabu / 22-12-2021	- Rumusan Masalah $x \rightarrow y$. - Penelitian Pohon Silang - Babusi Kerangka Berpikir & Hipotesis	
4.	Jum'at / 31-12-2021	- Ace Proposal untuk Bismillah	

Dosen Pembimbing

Suci Hayati, M.S.I
 NIP. 19770309 200312 2 003

Mahasiswa Ybs,

Rosalya Gunawan
 NPM. 1804100093



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rosalya Gunawan Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1804100093 Semester / T A : VIII / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu/23-03-2022	- Aee Outline	
2.	Kamis/24-03-2022	- Aee Bab I, II & III	
3.	Jumat/ 25-03-2022	- Aee APD / instrumen penelitian.	
4.	Rabu/20-04-2022	- Lengkapi berkas Motto, Abstrak dll.	
5.	Rabu/27-04-2022	- Aee Skripsi: Uraian disidangan	

Dosen Pembimbing

Suci Hayati, M.S.I
NIP. 19703092003122003

Mahasiswa Ybs.

Rosalya Gunawan
NPM. 1804100093

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rosalya Gunawan dilahirkan di Desa Raman Aji pada tanggal 21 September 1999 dari pasangan suami istri Bapak Skandy Gunawan dan Ibu Sri Longsari. Peneliti adalah anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di dusun II Bumi Kencana, RT 001, RW 002, Desa Raman Aji, Kecamatan Raman Utara, Kabupaten Lampung Timur.

Peneliti pendidikan pada tahun 2012 lulus dari SDN 3 Raman Aji, melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Raman Utara lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Raman Utara lulus tahun 2018, dan pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung dengan menempuh program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam