

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN
SEBAGAI *VARIABLE MODERATING* TERHADAP LOYALITAS**

(Studi Kasus BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) strata satu
pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

NINIK ANITA RISTANTI
20110730036

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 05 Mei 2015

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **Ninik Anita Ristanti**

NIM : **20110730036**

Judul : **"ANALISIS DAMPAK SERVICE PERFORMANCE DAN KEPUASAN -SEBAGAI VARIABLE MODERATING- TERHADAP LOYALITAS (STUDI KASUS DI BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA)"**

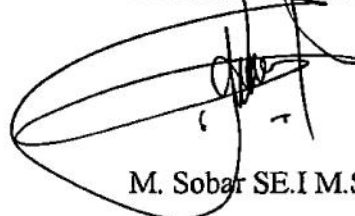
Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum wrb.wb.

Dosen Pembimbing



M. Sobar SE.I M.Sc.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya

Nama : Ninik Anita Ristanti

NIM : 20110730036

Judul Skripsi : **“ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* DAN *KEPUASAN* SEBAGAI *VARIABLE MODERATING* TERHADAP *LOYALITAS* (STUDI KASUS DI BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA)”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan di dalam skripsi ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 05 Mei 2015

Yang Membuat Pernyataan



Ninik Anita Ristanti

NPM: 20110730036

MOTTO

"Hidup itu tidak cukup hanya untuk berhemat dan berhitung, tapi harus diselesaikan, apa yang sudah kita pilih, harus kita selesaikan dengan baik."

-Merry Riana-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Keluarga besar PAY Putri Aisyiyah, yang telah mendidik saya selama kurang lebih 15 tahun.
- Kedua orang tua saya Bapak Zaini dan Ibu Marsinah yang tak pernah lelah memberikan doa serta dukungannya kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
- Untuk kakak tercinta Muhammad Hendrik Ismawan dan Asri, yang telah banyak memberikan dukungan dan nasehatnya.
- Untuk adek tersayang Norma Hidayanti, yang sudah dan selalu memberikan doanya.
- Seluruh saudara serta kerabat yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
- Sahabat-sahabat saya SOBEL "*Solikhah Beautiful*" yang selalu ada dan selau setia bersama, yang selalu memeberi semangat, dan yang tak pernah hilang dalam benak dan hati sanubari ini,
- Teman-teman seperjuangan Ekonomi dan Perbankan Islam Angkatan 2011.
- Dan semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum wr.wb

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan kenikmatan berupa kesehatan, kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS DAMPAK SERVICE PERFORMANCE DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABLE MODERATING TERHADAP LOYALITAS (STUDI KASUS DI BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA)”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari penelitian ini bisa diselesaikan tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin, M.SI. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad, S.El., M.SI. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak M. Sobar SE.I M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, arahan dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Pada BMT BIF Yogyakarta dengan segenap jajaran karyawannya yang telah membantu penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang sudah memberikan ilmunya dengan sabar dan ikhlas kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis atas doa restunya, kasih sayang, arahan dan dukungan serta kesabaran selama penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman Ekonomi dan Perbankan Islam Angkatan 2011 yang selalu memberikan semangat dan bantuan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan, baik kekurangan dari penulis sendiri dan kekhilafan penulis sebagai manusia. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 05 Mei 2015

Penulis



Ninik Anita Ristanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	11
A. Tinjauan Pustaka.....	11
B. Kerangka Teori	15
1. Baitul Maal wa Tamwil	15
2. Pemasaran Jasa	20
3. <i>Service Performance</i>	22
4. Kepuasan Pelanggan	28

5. Loyalitas	32
6. Perilaku Konsumen.....	34
C. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
E. Jenis dan Sumber Data.....	38
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
G. Instrumen Penelitian	40
H. Metode Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. BMT BIF Yogyakarta.....	45
1. Latar Belakang.....	46
2. Visi, Misi, dan Tujuan.....	46
3. Straregi.....	46
4. Produk.....	47
5. Perkembangan Usaha.....	52
B. Hasil Penelitian	55
1. Analisis Deskriptif.....	55
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3. Pembahasan	60
4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis	72
C. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
C. Keterbatasan.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92

LAMPIRAN.....	94
Lampiran 1.....	i
Lampiran 2.....	iv
Lampiran 3.....	vii
Lampiran 4.....	x
Lampiran 5.....	x
Lampiran 6.....	xv
Lampiran 7.....	xvi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.2 Alternatif Definisi Kepuasan	31
Tabel 2.3 Tabel Hipotesis	41
Tabel 3.1 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Distribusi Bagi Hasil Simpanan.....	43
Tabel 4.2 Jumlah populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas	58
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Berganda Tanpa Moderasi	72
Tabel 4.9 Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	73
Tabel 4.10 hasil Uji Regresi Tanpa Moderasi	74
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Parsial (Uji t).....	75
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Simultan (Uji F)	77
Tabel 4.13 Model Summary	78
Tabel 4.14 Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi dengan Moderasi.....	79

Tabel 4.16 Hasil Uji R^2 dengan Moderasi	81
Tabel 4.17 Hasil Uji t dengan Moderasi	83
Tabel 4.18 Hasil Uji F dengan Moderasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Nominal dan Anggota Tabungan BMT BIF Periode 2010- Juni 2014	7
Gambar 2.1 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	29
Gambar 2.2 Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	33
Gambar 3.1 Pengaruh Variabel Moderatng terhadap Hubungan Variabel Independen dengan variabel dependen	40
Gambar 4.1 Perkembangan Jumlah Anggota	52
Gambar 4.2 Sektor Ekonomi Anggota.....	53
Gambar 4.3 Perkembangan Keuangan BMT BIF.....	54
Gambar 4.4 Hasil Jawaban Responden.....	61
Gambar 4.5 Hasil Jawaban Responden.....	64
Gambar 4.6 Hasil Jawaban Responden.....	68

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service performance* secara langsung terhadap loyalitas anggota, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota secara langsung terhadap loyalitas anggota, dan untuk mengetahui pengaruh *service performance* dan kepuasan anggota sebagai *variabel moderating* secara simultan terhadap loyalitas anggota di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research study*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Adapun metode pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden. Pengujian instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya, analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda sebelum dimoderasi dan uji regresi linear berganda dengan moderasi yang terdiri dari uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa *service performance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota. Namun *service performance* berubah menjadi berpengaruh secara signifikan ketika dimoderasi dengan kepuasan anggota di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa *service performance* tidak dapat berdiri sendiri dan harus didampingi oleh variabel moderasi yaitu kepuasan anggota. Kepuasan anggota merupakan variabel moderasi antara *service performance* terhadap loyalitas anggota dan terdapat pengaruh yang simultan antara *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variabel* terhadap loyalitas anggota, serta variabel kepuasan nasabah adalah variabel quasi moderator atau dapat digunakan sebagai variabel independen sekaligus variabel moderator.

Kata kunci: kinerja karyawan, kepuasan anggota, loyalitas anggota.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service performance directly to the loyalty of members, as well as to determine the direct effect of satisfaction on loyalty of members, and to determine the effect of service performance and satisfaction member against moderating variables simultaneously to the loyalty of members in BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

This research uses field research study and using a quantitative approach. Source of the data obtained is the primary data and secondary data. The data collection method is by distributing questionnaires to 100 respondents. Testing instrument uses validity test and reliability test. Furthermore, analysis of the data used is multiple linear regression test before moderated and multiple linear regression test with moderation consisting of F test, t test, and the coefficient of determination (R^2).

The results of this study note that the service performance does not significantly affect the loyalty of members. But the service performance turned into a significant influence when moderated by member satisfaction in BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. This indicates that the service performance can't stand alone and must be accompanied by moderating variables, namely the satisfaction of members. Satisfaction is a member of a moderating variable between service performance against the loyalty of members and there is a simultaneous effect of service performance and satisfaction as a moderating variable for loyalty members, as well as customer satisfaction variable is quasi moderator variable or can be used as the independent variables simultaneously moderator variables.

Keywords: service performance, member satisfaction, loyalty members