

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATENG SYARIAH KCPS  
KARTASURA**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program  
Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:  
**Mirza Arifah**  
**A210160129**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mirza Arifah  
NIM : A210160129  
Program Studi : Pendidikan Akuntansi  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH BANK JATENG SYARIAH KCPS  
KARTASURA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/ dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 26 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Mirza Arifah  
A210160129

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BANK JATENG SYARIAH KCPS KARTASURA**

Diajukan Oleh:

**Mirza Arifah**  
A210160129

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 19 April 2021



(Dra. Titik Asmawati, M.Si)  
NIK. 153

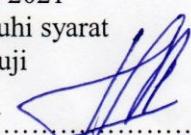
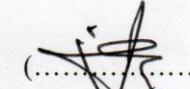
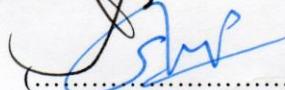
## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATENG SYARIAH KCPS KARTASURA

Yang dipersiapkan dan di susun oleh:

**Mirza Arifah**  
A210160129

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
pada hari Senin, 26 April 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Susunan Dewan Penguji

1. Dra. Titik Asmawati, M.Si  
(Ketua Dewan Penguji) 
2. Drs. Joko Suwandi, S.E.,M.Pd  
(Anggota I Dewan Penguji) 
3. Surya Jatmika, S.Pd.,M.Pd  
(Anggota II Dewan Penguji) 

Surakarta, 26 April 2021  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan,



(Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, SE., M.Hum.)  
NIDN. 0028046501

## ABSTRAK

Mirza Arifah/A210160129. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH. Skripsi. Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, April, 2021.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh: kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Jateng Syariah KCPS Kartasura, kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Bank Jateng Syariah KCPS Kartasura, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Bank Jateng KCPS Kartasura. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Jateng KCPS Kartasura sebanyak 1782, sampel sebanyak 292. Data diperoleh melalui angket dan dokumentasi. Angket diujicobakan dan diuji validitas serta reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier ganda, uji F, uji t, SR dan SE. Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi:  $Y = 1,499 + 0,400X_1 + 0,415X_2$ . Persamaan menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berdasarkan uji t diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $8,803 > 1,968$  dan nilai signifikansi  $<0,05$  yaitu 0,000 dengan SR sebesar 67% dan SE sebesar 32,9%. 2) Ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berdasarkan uji t diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $4,795 > 1,968$  dan nilai signifikansi  $<0,05$  yaitu 0,000 dengan SR 33% dan SE 16,2%. 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berdasarkan uji F diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $139,217 > 3,028$  dan nilai signifikansi  $<0,05$  yaitu 0,000. Hasil SE kualitas pelayanan 32,9% dan kualitas produk sebesar 16,2%. Hasil perhitungan SR kualitas pelayanan sebesar 67% dan kualitas produk sebesar 33%.  $R^2$  sebesar 0,491 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 49,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** Loyalitas Nasabah, Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk

## **ABSTRACT**

Mirza Arifah/A210160129. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH. Skripsi. Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, April, 2021.

The purpose of this study was to determine the effect of: service quality on customer loyalty of Bank Jateng Syariah KCPS Kartasura, product quality on customer loyalty of Bank Jateng Syariah KCPS Kartasura, service quality and product quality on customer loyalty of Bank Jateng KCPS Kartasura. This research is a quantitative research. The population of this study were 1782 customers of Bank Jateng KCPS Kartasura, a sample of 292. Data were obtained through questionnaires and documentation. The questionnaire was tried out and tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis, F test, t test, SR and SE. The results of the regression analysis obtained the regression line equation:  $Y = 1.499 + 0.400X_1 + 0.415X_2$ . The equation shows that customer loyalty is influenced by service quality and product quality. The conclusions drawn are: 1) There is an effect of service quality on customer loyalty. This is based on the t test, it is known that  $t_{count} > t_{table}$  8.803 > 1.968 and a significance value <0.05, namely 0.000 with SR of 67% and SE of 32.9%. 2) There is an effect of product quality on customer loyalty. This is based on the t test, it is known that  $t_{count} > t_{table}$  4.795 > 1.968 and a significance value <0.05, namely 0.000 with SR 33% and SE 16.2%. 3) There is an effect of service quality and product quality on customer loyalty. This is based on the F test, it is known that  $F_{count} > F_{table}$ , namely 139.217 > 3.028 and a significance value <0.05, namely 0.000. The SE results of 32.9% service quality and 16.2% product quality. The result of the calculation of SR service quality is 67% and product quality is 33%.  $R^2$  of 0.491 indicates that the influence of the quality of service and product quality on customer loyalty amounted to 49.1% while the rest influenced by other variables.

**Keywords:** Customer Loyalty, Service Quality and Product Quality

## **MOTTO**

*Bukanlah sebaik-baik skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.*

*(Pamungkas)*

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur saya ucapkan berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah menghadirkan orang-orang yang selalu memberikan do'a dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Rebo Susilo dan Ibu Ana Lukita yang telah mendidik saya dengan kasih sayang dan pengorbanan tanpa pamrih juga memberikan do'a, nasehat, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudara kandung saya Haris Azizi atas segala dukungan dan perhatian.
3. Kepada Isfan Sidiq Prasetya yang selalu ada untuk saya dalam proses penyelesaian penelitian ini.
4. Seluruh teman-teman seperjuangan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan angkatan 2016, terutama yang berjuang bersama.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik. Keberhasilan penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai sehingga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno sebagai Dekan Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Harsono sebagai Kaprodi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
3. Dra. Titik Asmawati, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat, kritik, saran dalam penulisan tugas akhir skripsi ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta
5. Kepala Cabang Bank Jateng Syariah KCPS Kartasura yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
6. Teman-teman di Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu

Surakarta, 26 April 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori .....	7
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	21
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Hipotesis .....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	27

D. Definisi Operasional Variabel .....	29
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Deskripsi Data Penelitian.....	48
C. Hasil Analisis Data.....	53
D. Pembahasan .....	65
E. Keterbatasan Penelitian .....	68
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Implikasi.....	71
C. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 4.1 Histogram Data Frekuensi Loyalitas Nasabah .....	50
Gambar 4.2 Histogram Data Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	51
Gambar 4.3 Histogram Data Frekuensi Kualitas Produk.....	52
Gambar 4.4 Plot Heteroskedastisitas.....	56
Gambar 4.5 Grafik Hasil Uji F.....	59
Gambar 4.6 Grafik Hasil Uji t Variabel X1 dengan variabel Y .....	61
Gambar 4.7 Grafik Hasil Uji t Variabel X2 dengan Variabel Y .....	62

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1. Penentuan jumlah sampel dari populasi dengan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%.....	27
Tabel 3.2 Skor Angket .....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah .....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Angket .....	39
Tabel 3.7 Kriteria Koefisien Reliabilitas .....	39
Tabel 3.8 Hasil Ringkasan Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.1 Hasil Output SPSS Deskripsi Data Variabel .....	49
Tabel 4.2 Data Deskriptif Frekuensi Loyalitas Nasabah .....	49
Tabel 4.3 Data Deskriptif Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.4 Data Deskriptif Frekuensi Loyalitas Nasabah .....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas .....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Linier Berganda.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	60
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Uji Sumbangan Relatif (SR).....	63
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Sumbangan Efektif (SE).....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Permohonan Responden.....	77
Lampiran 2. Kisi-kisi Angket.....	78
Lampiran 3. Skor Hasil Try Out Angket.....	82
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas .....	85
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 6. Angket Setelah Validitas .....	92
Lampiran 7. Data Penelitian.....	97
Lampiran 8. Hasil Uji Deskriptif .....	119
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas .....	120
Lampiran 10. Hasil Uji Linieritas .....	121
Lampiran 11. Hasil Uji Multikolinieritas.....	122
Lampiran 12. Hasil Uji Autokorelasi.....	123
Lampiran 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	124
Lampiran 14. Uji Regresi Linier Ganda.....	125
Lampiran 15. Perhitungan SR dan SE.....	126
Lampiran 16. $r_{tabel}$ .....	140
Lampiran 17. $t_{tabel}$ .....	141
Lampiran 18. $F_{tabel}$ .....	142
Lampiran 19. Surat Ijin Penelitian .....	143
Lampiran 20. Surat Balasan Penelitian .....	144