

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI UNIT SIMPAN PINJAM BUMDESA  
(Studi Kasus Pada BUMDesa Tangkerang Jaya Desa  
Kepenuhan Hulu)**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Mengikuti Ujian Komprehensif Sarjana Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**NURHAYENI SARMITA  
NIM : 1525068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
2019**

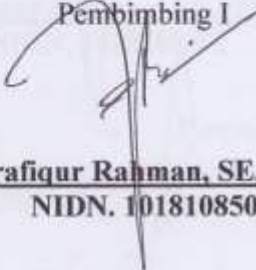
## HALAMAN PERSETUJUAN

NAMA : NURHAYENI SARMITA  
NIM : 1525068  
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI UNIT SIMPAN  
PINJAM BUMDES (STUDI KASUS PADA  
BUMDES TANGKERANG JAYA DESA  
KEPENUHAN HULU)

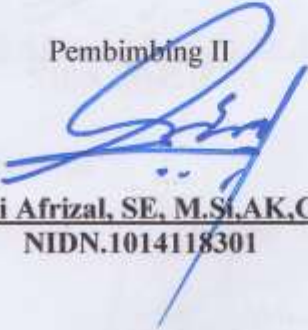
Telah diperiksa oleh pembimbing 1 dan pembimbing 2, dan dinyatakan telah layak untuk diajukan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Pasir Pengaraian, Mei 2019

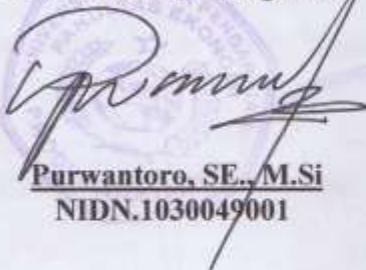
Pembimbing I

  
Arrafiqur Rahman, SE., MM  
NIDN. 1018108502

Pembimbing II

  
Andi Afrizal, SE, M.Si, AK, CA  
NIDN.1014118301

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Universitas Pasir Pengaraian

  
Purwantoro, SE., M.Si  
NIDN.1030049001

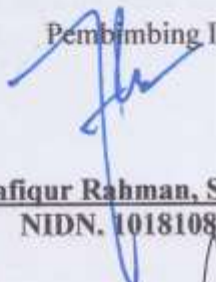
## HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : NURHAYENI SARMITA  
NIM : 1525068  
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI UNIT SIMPAN PINJAM BUMDESA (STUDI KASUS PADA BUMDESA TANGKERANG JAYA DESA KEPENUHAN HULU)

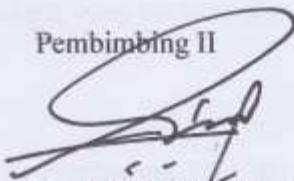
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Rabu, 26 Juni 2019 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, Juli 2019

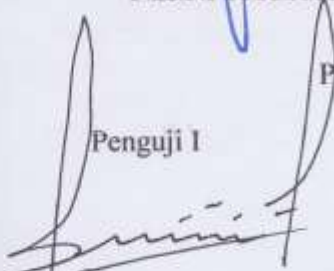
Pembimbing I

  
Arrafiqur Rahman, SE., MM  
NIDN. 1018108502

Pembimbing II

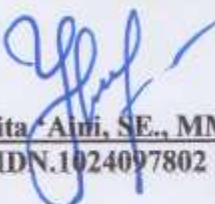
  
Andi Afrizal, SE, M.Si, AK, CA  
NIDN.1014118301

Penguji I

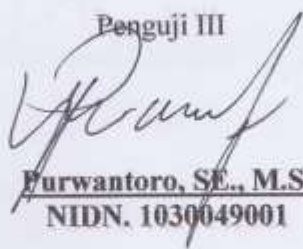
  
Seprini, SE., MM  
NIDN.1025097804

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji II

  
Yulfita Auli, SE., MM  
NIDN.1024097802

Penguji III

  
Furwantoro, SE., M.Si  
NIDN. 1030049001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian

  
Arrafiqur Rahman, SE., MM  
NIDN. 1018108502

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurhayeni Sarmita  
Nomor Mahasiswa : 1525068  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Unit Simpan Pinjam BUMDes (Studi Kasus Pada BUMDes Tangkerang Jaya Desa Kepenuhan Hulu)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan

  
  
(Nurhayeni Sarmita)

## ABSTRAK

**Nurhayeni Sarmita. 1525068. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Unit Simpan Pinjam BUMDesaa (Studi Kasus pada BUMDesa Tangkerang Jaya Desa Kepenuhan Hulu) . Pembimbing Utama : Arrafiqur Rahman, SE., MM, dan Pembimbing Kedua : Andi Afrizal, SE, M.Si,AK,CA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada BUMDesa Tangkerang Jaya Desa Kepenuhan Hulu. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel kebetulan (*accidental sampling*). Sampel dalam penelitian ini adalah 72 orang nasabah dari Unit Simpan Pinjam BUMDesa Tangkerang Jaya Desa Kepenuhan Hulu dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji persyaratan data, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien korelasi dan determinasi ( $R^2$ ). Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji persyaratan data diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 3,804 + 0,021X_1 + 0,511X_2 + e$ . Dimana variabel loyalitas pelanggan (Y), variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) dan variabel kepuasan pelanggan ( $X_2$ ). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,396 menunjukkan bahwa 39,6% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 60,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada BUMDesa Tangkerang Jaya Desa Kepenuhan Hulu. Peneliti menyarankan agar pimpinan hendaknya harus berupaya memberikan perhatian yang penuh kepada para staf dan karyawannya serta lebih bertanggungjawab untuk mengkoordinir anggotanya dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah. Pimpinan harus menjadi contoh yang baik agar tercipta kepuasan pelanggan yang berimbas pada loyalitas.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama dengan mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, yang memberikan anugerah dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dari banyak pihak. Beberapa diantara mereka adalah :

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M. Pd, Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, sekaligus sebagai pembimbing I yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si, Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Andi Afrizal, SE, M.Si,AK,CA, sebagai pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Pimpinan dan karyawan BUMDesa Tangkerang Jaya Desa Kepenuhan Hulu, yang dengan sabar hati menjawab segala pertanyaan penulis selama melakukan riset.
6. Kedua orang tua yang telah dengan tulus mendoakan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Semua pihak yang tak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, Juli 2019

(Nurhayeni Sarmita)

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>COVER</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	9
1.3    Tujuan Penelitian.....	10
1.4    Manfaat Penelitian.....	10
1.5    Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1    Landasan Teori .....	13
2.1.1 Badan Usaha Milik Desa .....	13
2.1.2 Kualitas Layanan .....	18
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	26
2.2    Penelitian Terdahulu.....	32
2.3    Kerangka Konseptual .....	32
2.4    Hipotesis .....	33
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1    Ruang Lingkup Penelitian .....	34
3.2    Populasi dan sampel penelitian.....	34
3.3    Jenis dan sumber data .....	36
3.3.1 Jenis Data .....	36
3.3.2 Sumber Data.....	36

3.4	Teknik pengambilan data.....	37
3.5	Definisi operasional.....	37
3.6	Instrumen penelitian .....	38
	3.6.1 Uji Validitas .....	38
	3.6.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.7	Teknik Analisis Data .....	39
	3.7.1 Analisis Deskriptif.....	40
	3.7.2 Analisis Kuantitatif .....	41
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum BUMDes Tangkerang Jaya .....	47
	4.1.1 Sejarah Singkat.....	47
	4.1.2 Maksud dan Tujuan BUMDes.....	48
	4.1.3 Struktur Organisasi.....	49
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian .....	49
	4.2.1 Uji Validitas .....	50
	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	52
4.3	Karakteristik Responden.....	53
	4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
	4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
	4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
4.4	Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	54
	4.4.1 Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	55
	4.4.2 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
	4.4.3 Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan .....	59
4.5	Uji Persyaratan Data.....	60
	4.5.1 Uji Normalitas.....	60
	4.5.2 Uji Multikolonieritas.....	61
	4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	62
	4.5.4 Uji Autokorelasi.....	63
		<b>Halaman</b>
4.6	Analisis Data Kuantitatif .....	64



4.6.1	Analisis Regresi Berganda .....	64
4.6.2	Koefisien Korelasi.....	65
4.6.3	Koefisien Determinasi.....	66
4.6.4	Hasil Uji F.....	66
4.6.5	Hasil Uji T.....	67
4.7	Pembahasan .....	69
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>		<b>72</b>
5.5	Kesimpulan.....	72
5.6	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data jumlah BUMDes di Indonesia per tahun 2014-2018.....	5
Tabel 1.2 Laporan perkembangan pinjaman unit SP BUMDes Tangerang Jaya. ....	6
Tabel 1.3 Absensi pegawai BUMDes Tangerang Jaya. ....	8
Tabel 3.1 Definisi operasional .....	38
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi .....	39
Tabel 3.3 Kriteria analisis data .....	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Tingkat Validitas Kualitas Layanan .....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Tingkat Validitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Tingkat Validitas Loyalitas Pelanggan.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	63
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi.....	65
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji F tabel .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi .....	49
Gambar 4.2 Grafik Normal Plot.....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	63