

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA KSP SEHATI MAKMUR ABADI
CABANG CIBITUNG TAHUN 2024**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
AT SLC SEHATI MAKMUR ABADI
CIBITUNG BRANCH IN 2024***

Oleh:

ANISA NAILA CAHAYA PUTRI

61201021008591

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA KSP SEHATI MAKMUR ABADI
CABANG CIBITUNG TAHUN 2024**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
AT SLC SEHATI MAKMUR ABADI
CIBITUNG BRANCH IN 2024***

Oleh:

**ANISA NAILA CAHAYA PUTRI
61201021008591**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 24 Juni 2025

Dosen Pembimbing



**Bambang Suntoro, SE, MM
NUPTK: 3343749650130113**

Ketua Jurusan

**Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi.
NUPTK: 7048743644130093**

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

**Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NUPTK: 2017065701**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA KSP SEHATI MAKMUR ABADI
CABANG CIBITUNG TAHUN 2024**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
AT SLC SEHATI MAKMUR ABADI
CIBITUNG BRANCH IN 2024***

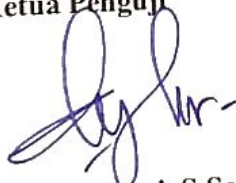
Oleh
ANISA NAILA CAHAYA PUTRI
61201021008591

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok
Tanggal : 14 Juli 2025

Ketua Penguji



Dr. Damaruci, S.Sos, MM
NUPTK : 4952749650130142

Anggota Penguji



Haris Karyadi, S.ST, MM
NUPTK : 8535750651130132

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi.
NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Anisa Naila Cahaya Putri

Nim : 61201021008591

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi GICI.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di Lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penciplakan terhadap karya ilmiah orang lain maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 24 Juni 2025



Anisa Naila Cahaya Putri
NIM:61201021008591

ABSTRAK

Nama Lengkap : Anisa Naila Cahaya Putri
NIM : 61201021008591
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024.

Pada saat ini, persaingan di sektor lembaga keuangan, khususnya koperasi simpan pinjam, semakin meningkat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang mudah diakses, banyak koperasi baru bermunculan dan menawarkan produk pinjaman. Adapun permasalahan yang dihadapi seperti kualitas layanan yang belum optimal, tingkat kepercayaan nasabah yang masih perlu ditingkatkan, serta kepuasan nasabah yang belum maksimal. Hal ini berdampak pada loyalitas nasabah yang belum sepenuhnya terbentuk secara kuat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (explanatory) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini pun berjumlah 95 responden, dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 71,7% faktor-faktor loyalitas nasabah dipengaruhi oleh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan, sedangkan sisanya 28,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pinjaman nasabah dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} = (80,217) > \text{dari } F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan menunjukkan hasil analisis thitung (signifikan dengan koefisien 0,400), variabel Kepercayaan menunjukkan hasil analisis thitung (signifikan dengan koefisien 0,335), dan variabel Kepuasan menunjukkan hasil analisis thitung (signifikan dengan koefisien 0,292), dimana $t_{tabel} (1,980)$, maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024. Variabel yang dominan mempengaruhi loyalitas pinjaman nasabah di KSP Sehati Makmur Abadi adalah Kualitas Layanan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

Name : Anisa Naila Cahaya Putri
SID : 61201021008591
Thesis Title : *The influence of Service Quality, Trust, and Satisfaction on Customer Loyalty at SLC Sehati Makmur Abadi, Cibitung Branch, in 2024*

Currently, competition in the financial institution sector, especially among savings and loan cooperatives, is increasing. As public demand for easily accessible financial services grows, many new cooperatives are emerging and offering various loan products. However, several issues remain, such as suboptimal service quality, a lack of customer trust, and unsatisfactory levels of customer satisfaction. These problems impact customer loyalty, which has not yet been firmly established.

The purpose of this study is to determine and analyze the influence of Service Quality, Trust, and Satisfaction on Customer Loyalty at SLC Sehati Makmur Abadi, Cibitung Branch, in 2024. This research is explanatory in nature and uses a questionnaire to collect data. The data analysis method used is multiple linear regression. The sampling technique applied is purposive sampling, with a total sample of 95 respondents.

The regression test results show that 71.7% of the factors affecting customer loyalty are influenced by Service Quality, Trust, and Satisfaction, while the remaining 28.3% are influenced by other variables not included in this study. The F-test results indicate that the variables Service Quality, Trust, and Satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on loan customer loyalty, with an Fcount value of 80.217 > Ftable of 2.700. The t-test results show that Service Quality has a significant effect with a coefficient of 0.400, Trust with a coefficient of 0.335, and Satisfaction with a coefficient of 0.292. Since each t-count is greater than the t-table value (1.980), it can be concluded that all three variables partially have a positive and significant effect on customer loyalty at SLC Sehati Makmur Abadi, Cibitung Branch. Among these variables, Service Quality is the most dominant factor influencing customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Trust, Satisfaction, Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, serta tak lupa sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan kita semua sebagai umatnya. Karena atas rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Penelitian dan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024”**, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyusunan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Bisnis di STIE GICI Business School.

Dalam proses persiapan, penyusunan, dan penyelesaian proposal usulan penelitian, penulis menghadapi berbagai kesulitan dan hambatan, namun akhirnya semua dapat diselesaikan berkat keyakinan bahwa Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk kepada penulis, serta berkat semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Mildy Rifai'I, S.E, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Drs.Hengky Hendrawan, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Bambang Suntoro, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis selama proses penyelesaian proposal penelitian ini.
5. Seluruh Staff Dosen Program Studi Manajemen STIE GICI Business School yang telah memberikan serta wawasannya kepada penulis.

6. Para Staff dan Karyawan STIE GICI Business School yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Orangtua tercinta yang selalu mendukung, mendoakan, memberikan semangat, memberikan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama berjuang dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Bapak Ricky Aditya Iskandar selaku pimpinan KSP Sehati Makmur Abadi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan Seluruh rekan kerja yang telah memberi dukungan, kerjasama, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Dengan segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, penulis berharap mendapatkan kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan dan penyempurnaan Penelitian dan skripsi ini. Sebagai penutup, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan makna, terutama bagi penulis sendiri.

Depok, 24 Juni 2025

Penulis

ANISA NAILA CAHAYA PUTRI

Nim : 61201021008591

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Sistemasi Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Kualitas Layanan	12
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12

2.2.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Kepercayaan	16
2.3.1 Definisi Kepercayaan.....	16
2.3.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	17
2.3.3 Indikator Kepercayaan.....	19
2.4 Kepuasan	19
2.4.1 Definisi Kepuasan	19
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	20
2.4.3 Indikator Kepuasan.....	20
2.5 Loyalitas	21
2.5.1 Definisi Loyalitas	21
2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas.....	22
2.5.3 Menjaga dan Mempertahakan Pelanggan	24
2.5.4 Indikator Loyalitas	25
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Kerangka Konseptual.....	31
2.8 Hipotesis.....	32
2.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan dengan Loyalitas Nasabah	32
2.8.2 Pengaruh Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah	32
2.8.3 Pengaruh Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah.....	33
2.8.4 Pengaruh Kualitas layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah	34
2.8.4 Ringkasan Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Disain dan Jenis Penelitian	36
3.1.1 Disain Penelitian.....	36
3.1.2 Jenis Penelitian	36
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	36
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	37

3.3.1 Jenis Penelitian	37
3.3.2 Sumber Data Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.4.1 Populasi Penelitian	39
3.4.2 Sampel Penelitian	39
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.5 Operasional Variabel.....	41
3.5.1 Variabel Bebas	41
3.5.2 Variabel Terikat	43
3.6 Metode Pengumpulan Data	45
3.7 Analisis Data.....	46
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	46
3.7.2 Persamaan Regresi.....	48
3.7.3 Uji Kualitas Data	49
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	51
3.7.5 Uji Hipotesis.....	53
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	57
4.1.2 Logo KSP Sehati Makmur Abadi	58
4.1.3 Struktur Organisasi KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung.....	60
4.1.4 Kondisi Fakta Variabel yang diteliti / Deskripsi Karakteristik Responden	60
4.1.5 Tanggapan Responden	63
1. Kualitas Layanan (X_1).....	63
2. Kepercayaan (X_2).....	66
3. Kepuasan (X_3).....	67
4. Loyalitas (Y).....	69
4.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
1. Uji Validitas.....	71

2. Uji Reliabilitas	73
4.1.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas	75
2. Uji Heteroskedastisitas	75
3. Uji Multikolineritas	76
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	77
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	77
2. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	79
3. Koefisien Determinasi.....	79
4. Hasil Uji t (Uji Parsial)	80
5. Pengaruh Dominan	81
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	82
4.2.1 Pembahasan.....	82
4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian	85
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 87
5.1 Simpulan	87
5.2 Saran	87
 DAFTAR PUSTAKA.....	 90
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Pinjaman di KSP Sehati Makmur Abadi Tahun 2022 - 2024.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Jadwal Rencana Penelitian	37
Tabel 3. 2 Jumlah Populasi Nasabah KSP Sehati Makmur Abadi Cabang Cibitung Tahun 2024	39
Tabel 3. 3 Sebaran Sampel Penelitian	41
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3. 5 Skala Likert	47
Tabel 3. 6 Angka Penafsiran	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	61
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Layanan.....	64
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepercayaan	66
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan	67
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Atas Variabel Loyalitas	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	73
Tabel 4. 10 Tabel Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance dan VIF)	77
Tabel 4. 12 Tabel Hasil Uji Regresi Berganda.....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	79
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Logo KSP Sehati Makmur Abadi.....	58
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi KSP Sehati Makmur Abadi	60
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	75
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 2. Tabulasi Data	103
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	107
Lampiran 4. Tabel r, F dan t	116
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian	125
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	126
Lampiran 7. Hasil Turnitin.....	127
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	128