

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
ANGGOTA PADA KSPPS BINA INSAN MANDIRI  
CABANG TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana  
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**ANGGITA LIVIANA PERMATA SARI**

**NIM. 2019081004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
ANGGOTA PADA KSPPS BINA INSAN MANDIRI  
CABANG TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR**

Disusun Oleh:

**ANGGITA LIVIANA PERMATA SARI**

**NIM. 2019081004**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan dewan penguji  
Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta  
Pada hari kamis tanggal 16 Mei 2024

**Pembimbing I**



**Destina Paningerum, S.E., M.M**  
NIDN. 0624077901

**Pembimbing II**



**Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB**  
NIDN. 0615079101

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Administrasi Bisnis**



**Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB**  
NIDN. 0615079101

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS BINA INSAN MANDIRI CABANG TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh dewan penguji Skripsi  
Program studi administrasi bisnis universitas sahid surakarta  
Pada hari kamis tanggal 16 Mei 2024

Dewan Penguji:

1. Penguji I

Nama : Destina Paningrum, SE., MM

NIDN : 0624077901

2. Penguji II

Nama : Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB

NIDN : 0615079101

3. Penguji III

Nama : Rusnandari Retno Cahyani, SE., MM

NIDN : 0601058202

()  
()  
()

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si  
NIDN: 0602058801

Ketua Program Studi  
Administrasi Bisnis



Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB  
NIDN. 0615079101

**SURAT PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggita Liviana Permata Sari

NIM : 2019081004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi:

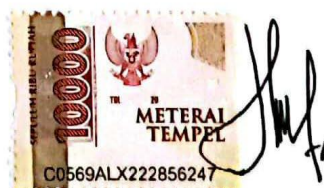
Judul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS BINA INSAN MANDIRI CABANG TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR**

Adalah benar – benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, Juli 2024

Yang Menyatakan



Anggita Liviana Permata Sari

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademis Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggita Liviana Permata Sari  
NIM : 2019081004  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Sosial, Humaniora Dan Seni  
Email : [livianaanggita192@gmail.com](mailto:livianaanggita192@gmail.com)  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS BINA INSAN MANDIRI CABANG TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR**

Beserta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, digitalisasi, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (author) dan pembimbing sebagai coauthor atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



Anggita Liviana Permata Sari

## MOTTO

“Balas Dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik”

(Ali bin Abi Thalib)

“Tidak perlu menjelaskan dirimu pada siapapun, karena orang yang mencintaimu tidak memerlukannya. Dan orang yang membencimu tidak akan perduli”

(Ali bin Abi Thalib)

“Kurangnya loyalitas dalam hal apapun seringkali menjadi salah satu penyebab utama kegagalan pada perjalanan hidup kita”

(Ali bin Abi Thalib)

“Selesaikan pendidikanmu, wujudkan impianmu, jadilah wanita yang sholihah,  
*good religion and good attitude.*”

(Penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

- ❖ Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
- ❖ Teruntuk kedua orangtuaku Bapak Muhammad Nasir dan Ibu Umi Salamah yang sudah memberikan dukungan, cinta dan kasih sayang dalam mendidik anak-anaknya sehingga aku tumbuh dengan sangat baik.
- ❖ Teruntuk adik tercinta Muhammad Alva Rizal Zuhdhi, Freda Fathina Azalia Zahrah dan Auristela Faiha Alisya yang sudah memberikan semangat selama ini.
- ❖ Untuk seluruh dosen Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta yang sudah membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ❖ Untuk teman-temanku yang sudah membantu memberikan pencerahan selama penyusunan skripsi ini.
- ❖ Untuk diri sendiri terimakasih karena telah berjuang sejauh ini dengan melawan rasa lelah dan selalu semangat.

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
ANGGOTA PADA KSPPS BINA INSAN MANDIRI  
CABANG TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR**

Anggita Liviana Permata Sari  
NIM. 2019081004

Program Studi Administrasi Bisnis: Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni  
Universitas Sahid Surakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS Bina Insan Mandiri. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan data penelitian yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini seluruh anggota KSPPS Bina Insan Mandiri dan teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 150 anggota. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai F hitung  $>$  F tabel yaitu  $105,794 > 2,43$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri. Sedangkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas produk diperoleh hasil nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $3,160 > 1,976$  dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri, dan variabel kepuasan secara parsial diperoleh hasil nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $14,896 > 1,976$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri. Sedangkan variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil nilai t hitung  $<$  t tabel yaitu  $1,850 < 1,976$  dengan nilai signifikansi  $0,066 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri dan variabel kepercayaan diperoleh hasil nilai t hitung  $<$  t tabel yaitu  $-2,396 < 1,976$  dengan nilai signifikansi  $0,018 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh namun signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Bina Insan Mandiri. Nilai  $R^2$  sebesar 73,8%, sedangkan sisanya 26,2% dipengaruhi factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas**

## ABSTRACT

### **THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, TRUST, AND SATISFACTION ON THE LOYALTY OF KSPPS BINA INSAN MANDIRI MEMBERS IN BRANCHES OF TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR**

Anggita Liviana Permata Sari: 2019081004

Business Administration Study Program: Faculty of Social, Humanities, and Arts,  
Sahid Surakarta University

This research aims to determine product quality, service quality, trust, and satisfaction which influence the loyalty of KSPPS Bina Insan Mandiri members. This research is descriptive quantitative with research data obtained through questionnaires. The population was all members of KSPPS Bina Insan Mandiri and the sampling technique used purposive sampling. The total sample is 150 members. Based on the results of the simultaneous test (F test), the value of F count  $>$  F table is  $105.794 > 2.43$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$  so it can be concluded that the variables of product quality, service quality, trust and satisfaction simultaneously have a significant effect on member loyalty KSPPS Bina Mandiri Mandiri. Meanwhile, the results of the partial test (t test) show that the product quality obtained by the value of t count  $>$  t table is  $3.160 > 1.976$  with a significance value of  $0.002 < 0.05$  so it can be concluded that the partial product quality variable has a significant effect on member loyalty at KSPPS Bina Insan Mandiri, and the partial satisfaction variable obtained from the value of t count  $>$  t table, namely  $14.896 > 1.976$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$  so it can be concluded that the partial satisfaction variable has a significant effect on member loyalty at KSPPS Bina Insan Mandiri. Meanwhile, the service quality variable obtained by the value of t count  $<$  t table, namely  $1.850 < 1.976$  with a significance value of  $0.066 > 0.05$ , so it can be concluded that the service quality variable partially does not have a significant effect on member loyalty at KSPPS Bina Insan Mandiri and the trust variable obtained by the value of t count  $<$  t table, namely  $-2.396 < 1.976$  with a significance value of  $0.018 < 0.05$  so it can be concluded that the trust variable partially has no influence but has significant effect on member loyalty at KSPPS Bina Insan Mandiri. The  $R^2$  value is 73.8%, while the remaining 26.2% is influenced by other factors not examined in this study.

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS BINA INSAN MANDIRI CABANG TUBAN, GONDANGREJO, KARANGANYAR”**.

Peneliti menyadari bahwa aktivitas ini dapat berjalan dengan baik dari dukungan banyak pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu, S.T., M.Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta Sri Huning Anwariningsih
2. Ibu Destina Paningrum, SE., MM selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan nasehat dalam penyusunan skripsi Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si. selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti S.AB., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan nasehat dalam penyusunan skripsi Universitas Sahid Surakarta.

6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta dan para staff karyawan yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Mulyoto, A.Md. selaku Manager Umum KSPSS Bina Insan Mandiri.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi diri peneliti maupun pihak lain yang membutuhkan.

Surakarta, Juli 2024  
Peneliti

Anggita Liviana Permata Sari

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xxx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kualitas Produk .....	15
Pengertian Kualitas Produk .....	15
2.2.1	xii

Indikator Kualitas Produk .....	15
2.2.2	
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.3 Faktor-faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	19
2.4 Kepercayaan.....	20
2.4.1 Pengertian Kepercayaan.....	20
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	21
2.4.3 Indikator Kepercayaan .....	22
2.5 Kepuasan.....	22
2.5.1 Pengertian Kepuasan .....	22
2.5.2 Indikator Kepuasan.....	23
2.5.3 Manfaat Kepuasan.....	23
2.5.4 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan.....	25
2.6 Loyalitas Anggota .....	26
2.6.1 Pengertian Loyalitas Anggota .....	26
2.6.2 Karakteristik Loyalitas Anggota.....	28
2.6.3 Tahapan Loyalitas .....	28
2.6.4 Indikator Loyalitas Anggota.....	29
2.6.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	31
2.8 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37

Jenis Penelitian .....	37
3.1.1 .....	
3.1.2 Sumber Data Penelitian .....	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
3.3 Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1 Populasi .....	38
3.3.2 Sampel .....	38
3.4 Variabel Penelitian .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6 Instrumen Penelitian .....	43
3.6.1 Uji Validitas .....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.7.1 Uji Normalitas .....	44
3.7.2 Uji Multikolinearitas .....	45
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.8 Uji Hipotesis .....	46
3.8.1 Regresi Linier Berganda .....	46
3.8.2 Uji Parsial (t) .....	47
3.8.3 Uji Simultan (F) .....	47
3.8.4 Uji Koefisien Determinasi .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Umum KSPPS Bina Insan Mandiri .....	49
4.1.2 Visi dan Misi KSPPS Bina Insan Mandiri .....	53
4.1.3 Struktur Organisasi KSPPS Bina Insan Mandiri .....	54

4.2 Responden.....	54
4.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	54
4.2.2 Usia Responden.....	55
4.2.3 Pekerjaan Responden .....	55
4.2.4 Penghasilan Perbulan Responden.....	56
4.2.5 Transaksi Responden.....	57
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	58
4.3.1 Uji Validitas .....	58
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	62
4.4.1 Uji Normalitas .....	62
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	63
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.5 Uji Hipotesis.....	66
4.5.1 Regresi Linier Berganda.....	66
4.5.2 Uji Parsial (t).....	68
4.5.3 Uji Simultan (F) .....	70
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi.....	72
4.6 Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN.....	77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Koperasi Syari'ah di Karesidenan Surakarta .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 4. 1 Kantor KSPPS Bina Insan Mandiri .....	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	54



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Koperasi Syariah di Provinsi Jawa Tengah tahun 2023 .....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Anggota KSPPS Bina Insan Mandiri Cabang Tuban Gondangrejo Karanganyar .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Variabel Operasional .....	40
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban .....	43
Tabel 3. 3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	55
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 4. 4 Penghasilan Perbulan Responden.....	56
Tabel 4. 5 Transaksi Responden.....	57
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Produk .....	58
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepercayaan .....	60
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kepuasan .....	60
Tabel 4. 10 Uji Validitas Loyalitas Anggota.....	61
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogrov .....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linier Berganda Coefficient .....	66

Tabel 4. 16 Hasil Uji t .....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji f.....	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 . Tabel r .....	95
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	98
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 6 Tabel t .....	103
Lampiran 7 Tabel f.....	104
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	105
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	107
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	108