

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 21 Oktober 2021

Iis Ismayatul Jannah
NIM. 171420163

ABSTRAK

Nama **Iis Ismayatul Jannah**, NIM **171420163**, Judul Skripsi: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembiayaan Terhadap Loyalitas Usaha Mikro Kecil Menengah Binaan Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus: BMT Arta Bina Kota Serang).**

Lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting, hampir semua kegiatan ekonomi tak terhindar dari lembaga keuangan, untuk kemajuan suatu lembaga keuangan maka perlu mencermati permintaan nasabah dalam suatu produk atau jasa yang ditawarkan, salah satunya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan, seperti dari tempat, karyawan, peralatan, serta komunikasi. BMT Arta Bina memberi pelayanan yang maksimal guna mempertahankan loyalitas nasabah, hal tersebut dapat tercermin dari kebiasaan nasabah dalam melakukan pembelian produk atau jasa secara konsisten. Lembaga yang dikelola dengan profesional akan memberikan pelayanan yang memuaskan dan menumbuhkan kelayolitan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: apakah kualitas pelayanan pembiayaan berpengaruh terhadap loyalitas UMKM binaan pada BMT Arta Bina?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pembiayaan berpengaruh terhadap loyalitas UMKM binaan pada BMT Arta Bina.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner dan dokumentasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 64 orang yang menjadi nasabah pembiayaan. Dan analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, linearitas dan heteroskedastisitas), uji regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji t, koefisien determinasi).

Dari hasil pengolahan data penelitian yang diperoleh dari regresi linier sederhana $Y = 6,864 + 0,139X$ dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan pembiayaan terhadap loyalitas UMKM binaan BMT Arta Bina sebesar 9,4% sedangkan sisanya sebesar 90,6% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti. Berdasarkan uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung adalah 2,542 sedangkan t tabel adalah 1,998 (t hitung > t tabel), artinya bahwa kualitas pelayanan pembiayaan berpengaruh terhadap loyalitas UMKM binaan BMT Arta Bina Kota Serang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Loyalitas UMKM, LKS.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : 1 (satu) eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi
Hal : **Usulan Munaqasyah** dan Bisnis Islam
a.n. Iis Ismayatul Jannah UIN SMH BANTEN
NIM. 171420163 di Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Iis Ismayatul Jannah, NIM. 171420163** dengan judul Skripsi “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembiayaan Terhadap Loyalitas Usaha Mikro Kecil Menengah Binaan Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus BMT Arta Bina Kota Serang)*”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian atas perhatian Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Rustamunadi, M.H.
NIP. 196709241989031001

Serang, 10 Agustus 2021
Pembimbing II,

Ratu Humaemah, S. Hum. M. Si.
NIP. 198003102011012008

PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PEMBIAYAAN TERHADAP LOYALITAS USAHA MIKRO
KECIL MENENGAH BINAAN PADA LEMBAGA KEUANGAN
SYARIAH
(STUDI KASUS BMT ARTA BINA KOTA SERANG)

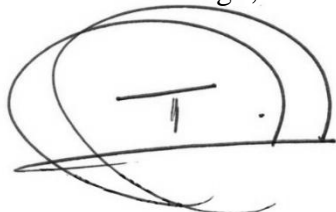
Oleh:

IIS ISMAYATUL JANNAH

NIM. 171420163

Menyetujui,

Pembimbing I,



Rustamunadi, M.H.

NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, S. Hum. M. Si.

NIP. 198003102011012008

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si.

NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah,



Hendrieta Ferieka, SE. M.Si.

NIP. 19836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi atas nama Iis Ismayatul Jannah NIM: 171420163 yang berjudul: “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembiayaan Terhadap Loyalitas Usaha Mikro Kecil Menengah Binaan Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus BMT Arta Bina Kota Serang)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten pada tanggal 21 Oktober 2021, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 21 Oktober 2021

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota



Henny Saraswati, M.M.

NIP. 198511172019032013

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Aan Ansori, S.Kom., M.M.

NIP. 197310152007011027

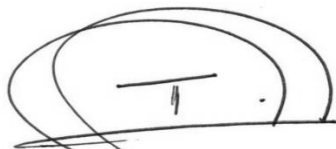
Penguji II,



Soliyah Wulandari, M.Sc.

NIP. 198501022015032004

Pembimbing I,



Rustamunadi, M.H.

NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, S.Hum. M.Si.

NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk

Ayahanda tercinta Azizi

dan Ibunda Enti Hayati

yang tidak pernah berhenti memberiku

semangat, dukungan, doa serta nasehat

dan kasih sayang hingga saat ini,

pengorbanan keduanya yang tidak akan pernah bisa

tergantikan dengan apapun dan sampai kapanpun,

hanya dengan doa yang dapat disanjungkan

Ampunilah dosa-dosa mereka

Berilah kasih sayang pada mereka

Sebagaimana mereka telah mengasihisayangi

Diriku di waktu kecil... Aamiin.

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)” (QS. Al-Insyirah: 6-7).

“Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih berharga ketimbang banyak pengetahuan yang tak dimanfaatkan” (Kahlil Gibran)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Iis Ismayatul Jannah, lahir di Serang, 26 Mei 1998. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama ayah Azizi dan Ibu Enti Hayati. Alamat rumah Jl. Raya Petir Kp. Pasar Tinggar RT/RW 15/03 Kelurahan Sukalaksana, Kecamatan Curug Kota Serang Banten, 42171.

Pendidikan yang telah ditempuh:

1. SDN Curug Serang lulus tahun 2011
2. MTS Turus Pandeglang lulus tahun 2014
3. MA Turus Pandeglang lulus tahun 2017
4. Melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2017.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembiayaan Terhadap Loyalitas Usaha Mikro Kecil Menengah Binaan Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus BMT Arta Bina Kota Serang)”***.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, SE., M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Rustamunadi, M.H., sebagai pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah S.Hum., M.Si sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ratu Refi Maharani A.Md, sebagai Manager BMT Arta Bina Kota Serang dan Devita Noviyanti sebagai Teller BMT Arta Bina

yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik selama proses perkuliahan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh keluarga tersayang terutama Ayah Azizi dan Ibu Enti Hayati, beliau adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan doa, dukungan, semangat agar selalu melangkah dengan optimis serta nasehat dan kasih sayang tiada hentinya.
8. Adikku tersayang Agustia Alrajabi dan Affan Azizan Ramadhan yang selalu memberi warna dalam hidupku.
9. Nurhadi, terimakasih atas bantuan, dukungan, semangat dan doa yang tiada henti untukku.
10. Sahabat-sahabatku Nurul Islamiyati, Via Fathiya, Novi Ariviati, Nisa Fahirotul Ula, Rasinih, Ratu Ali Kholifatun Nisa, Mita Rizqita dan Husnun Nabila serta seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan tahun 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kenangan selama kuliah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 21 Oktober 2021
Penulis,

Iis Ismayatul Jannah
NIM. 171420163

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
SURAT PENGAJUAN	iii
SURAT PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIAWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Loyalitas Nasabah	15
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	15
2. Mengukur Loyalitas Nasabah	18
B. Kualitas Pelayanan	19

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Dimensi dan Indikator Pelayanan	24
C. Pembiayaan dan Lembaga Keuangan Syariah	25
1. Pengertian Pembiayaan	25
2. Pengertian Lembaga Keuangan Syariah	27
3. Baitul Maal wat Tamwiil (BMT)	29
D. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	35
1. Pengertian UMKM	35
2. Permasalahan UMKM	39
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan	44
F. Kerangka Pemikiran	50
G. Hubungan antar Variabel.....	52
H. Hipotesis Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	56
B. Subjek dan Objek Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel Penelitian	57
D. Teknik Pengumpulan Data.....	60
E. Teknik Analisis Data.....	62
F. Jenis dan Sumber Data.....	63
G. Identifikasi Variabel.....	64
H. Definisi Operasional Variabel.....	65
I. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	66
J. Pengujian Asumsi Klasik.....	68
1. Uji Normalitas	68
2. Uji Linearitas	69
3. Uji Heteroskedastisitas.....	70
K. Model Analisis Data.....	71

L. Pengujian Hipotesis.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	76
1. Sejarah BMT Arta Bina	76
2. Tujuan, Visi dan Misi Arta Bina	79
3. Produk BMT Arta Bina	80
4. Struktur Organisasi BMT Arta Bina	83
B. Karakteristik Responden.....	86
1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	86
2. Responden Menurut Usia	87
3. Responden Menurut Pendidikan	88
4. Responden Menurut Pekerjaan	89
C. Analisis Deskripsi Variabel	90
D. Analisis Inverensial	94
1. Uji Asumsi Klasik	94
2. Pengujian Hipotesis	100
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
 BAB V PENUTUP	 110
A. Kesimpulan.....	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN – LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria UMKM.....	38
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	45
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	52
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	62
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien.....	73
Tabel 4.1 Badan Hukum Koperasi Simpan Pinjam.....	78
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	86
Tabel 4.3 Usia Responden.....	87
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	89
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	90
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	92
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	94
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	95
Tabel 4.9 Hasil Uji Lineritas.....	98
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	100
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	101
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi R.....	103
Tabel 4.13 Hasil Hipotesis (Uji – t).....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Anggota Pembiayaan BMT Arta Bina .	6
Gambar 1.2	Perkembangan Jumlah Pembiayaan BMT Arta Bina....	8
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BMT Arta Bina	84
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	96
Gambar 4.3	Normal Probability Plot	97
Gambar 4.4	Kurva Uji t.....	105