

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH (Studi pada BMT INSAN MULIA  
PALEMBANG)**



**OLEH:**

**FIKRI AMRIZAL**

**NIM : 1656200080**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN FATAH PALEMBANG**

**2022**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126


Form E.4


**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH**


Nama : Fikri Amrizal  
NIM/Program Studi : 16562000080 / S1 Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Customer Value*  
terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BMT Insan Mulia Palembang)

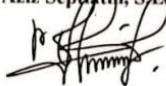
Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal, 09 Juni 2022


**PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH**


Tanggal Pembimbing Utama : Dr. Chandra Zaky Maulana, SE, M.M  
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Iceu Sri Gustiana, SS., M.M  
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I  
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Aziz Septiati, S.E., M. Si  
t.t : 

Tanggal Ketua : Dr. Maftukhatuloslikhah, M.Ag  
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Disfa Lidiyan Handayani, S.E.I., M.E.I  
t.t : 



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**Formulir D.2**

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :


Nama : Fikri Amrizal  
Nim/Jurusan : 1656200080 / Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Customer Value* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BMT Insan Mulia Palembang)

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 10 Juni 2022

Penguji Utama

  
Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I  
NIP. 199212022018012004

Penguji Kedua

  
Aziz Septiatin, S.E., M.Si  
NIDN.2018078703



  
Dr. Rika Lidyah, S.E, M.Si, Ak.CA  
NIP. 197504082603122001

CS Dipindai dengan CamScanner

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fikri Amrizal  
NIM/Program Studi : 1656200080 / Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Customer Value Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BMT Insan Mulia Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 2022

Saya yang menyatakan,



Fikri Amrizal  
NIM. 1656200080



**DEPARTEMEN AGAMA RI  
UIN RADEN FATAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**


**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Customer Value terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BMT Insan Mulia Palembang).  
Ditulis oleh : Fikri Amrizal  
NIM : 1656200080

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Juni 2022

Dekan,

  
Dr. Heri Muaidi, MA  
NIP. 196901241998011006



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,  
Ketua Prodi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
Palembang

Assalamu 'alaikum wr.wb

Disampaikan dengan Hormat,Setelah melakukan Bimbingan, arahan. dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP LOYALITAS NASABAH(STUDI PADA BMT INSAN MULIA PALEMBANG)**

Yang tertulis oleh :

Nama : Fikri Amrizal  
NIM : 1656200080  
Program : SI Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Palembang, Maret 2020  
Pembimbing Kedua

**Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M**  
NIP. 197912232009121002

**Iceu Sri Gustiana, SS., M.M.**  
**NIK. 140601101312**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah robbil alamin segala puji bagi Allah SWT atas nikmat yang diberikan kepada saya baik berupa nikmat iman dan nikmat kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Customer Value* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BMT Insan Mulia Palembang)**”. Dengan izin Allah saya dapat menyelesaikannya dan atas pertolongan-Nya penulis dapat melewati segala rintangan dan hambatan.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang terang menerang saat ini dan seorang inspirator sejati yang menuju kebahagiaan dunia dan akhirat.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari do’a dan bimbingan serta saran dari pihak-pihak tertentu. Oleh karena itu dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu hingga penyusunan skripsi ini

sampai selesai. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua (Tuslam dan Umari) yang telah mendidik, merawat dan mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis sepanjang hayat.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftukhatusholikhah, M.Ag selaku ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Disfa Lidian Handayani, M.E.I selaku Sekertaris Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Nilawati S.Ag., M.Hum selaku Penasehat Akademik.
7. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku pembimbing pertama yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



8. Ibu Iceu Sri Gustiana, SS., M.M selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang dilingkungan UIN Raden Fatah Palembang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormatnya yang telah mendidik saya selama kulia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
10. Kepada keluarga, adik saya Zaki Amrijal Mubarok, kepada kakek nenek yang telah memberikan semangat dan motivasi.
11. Kepada para sahabatku Hariyan, Febri, Fachri, Andre, Hariyan, Ganu, yang selalu memberi masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada sahabat seperjuangan, teman kosan yang selalu bersama dalam suka maupun duka.
13. Kepada sahabat saya dan teman-teman saya baik di EKI 2, kawan-kawan satu kosan yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam memotivasi saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

15. Yang tercinta Almamaterku.

Terimakasih atas segala bantuan dan dorongan semangat untuk penulis dalam menyusun skripsi ini. Mudah-mudahan amal dan jasa baik mereka di terima oleh Allah SWT dan di balas-Nya Aamiin. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca yang budiman pada umumnya.

Palembang, 2022

**Fikri Amrizal**  
**1656200080**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas nasabah BMT Insan Mulia Palembang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa nilai 43.691 maka  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $43.691 > 2,86$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, kualitas produk dan Customer Value secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Nasabah.

Nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  . Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  7,398  $t_{tabel} > t_{tabel}$  .024394 Maka Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Nilai signifikan  $0,437 < 0,05$ . Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  0,786  $>$   $t_{tabel}$  2.024394 maka Kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan. Nilai signifikan  $0,83 > 0,05$ . Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  1.089  $>$   $t_{tabel}$  2,024394 maka Customer value tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Customer Value dan Loyalitas Nasabah.**

## **MOTTO**

**Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan  
sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi  
orang-orang yang khusyu'**

***Q.S Al Baqarah: 45***

## ***PERSEMBAHAN***

**Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

- **Kedua orang tua saya(Tuslam dan Umari) yang telah membesarkan saya, dan mengorbankan segalanya untuk saya.**
- **Keluarga saya, adik saya, yang selalu memberi support baik itu berupa nasihat ataupun doa.**
- **Teman seperjuangan, yang selalu memberi bersama dikala susah maupun senang.**
- **Kampus ku tercinta UIN Raden Fatah.**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia yang berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf A	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya

ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

## B. Ta' Marbutah

1. Ta' marbutah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi'idabah.
2. Ta' marbutah sambung ditulis **ببعبادة** ditulis bil'ibadatihabbih.

## C. Huruf Vokal

### 1. Vokal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

- a. Fathah ( -- ) =a
- b. Kasrah ( --- ) =i
- c. Dhammah ( --- ) =u

### 2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap yaitu gabungan antara harakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. ( اي ) = ay
- b. ( ي-- ) =iy
- c. ( او ) =aw
- d. ( و--- ) = uw

### 3. Vokal Panjang

- a. ( ا----- ) =a

b. ( ي --- ) =i

c.( و----- ) =u

#### **D. Kata Sandang**

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

a. Al qamariyah contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.

b. Al syamsiyah contohnya : “ النمل ” ditulisal-naml.

#### **E. Daftar-daftar Singkatan**

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya:

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta`ala

saw.= sall Allah `alaih wa sallam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan.

#### **F. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENJILIDAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KEABSAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PENJILIDAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Masalah.....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Sistematika Penulisan .....	12

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN**

#### **HIPOTESIS**

A. Teori Theory of Reasoned Action/TRA (1980) .....	14
B. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	16
C. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
D. Pengertian Kualitas Produk .....	26
E. Pengertian <i>Customer Value</i> .....	31
F. Penelitian terdahulu.....	34
G. Pengembangan Hipotesis .....	39
H. Kerangka Pemikiran.....	42



### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Setting Penelitian .....	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Jenis dan Sumber Data .....	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Variabel-variabel Penelitian.....	48
G. Instrumen Penelitian.....	51
H. Teknik Analisis Data.....	54

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum BMT Insan Mulia Palembang .....	61
B. Karakteristik Responden .....	66
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
D. Teknik Analisis data.....	73
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	88

### **BAB V KESIMPULAN**

A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	96

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Research Gap Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	6
Tabel 1.2	: Research Gap Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah .....	7
Tabel 1.3	: Research Gap <i>Customer Value</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	8
Tabel 2.1	: Ringkasan Peneliti Terdahulu .....	38
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Penelitian.....	60
Tabel 4.1	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia ..	67
Tabel 4.3	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	68
Tabel 4.4	: Hasil Uji Validitas .....	69
Tabel 4.5	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.6	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	72
Tabel 4.7	: Hasil Uji Reliabilitas Customer Value .....	72
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah.....	73
Tabel 4.9	: Hasil Uji Normalitas Kolmogorv S-Mirnov.....	74
Tabel 4.10	: Hasil Uji Linieritas Loyaitas dan Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.11	: Hasil Uji Linieritas Loyalitas dan Kualitas Produk .....	76
Tabel 4.12	: Hasil Uji Linieritas Loyalitas dan <i>Customer Value</i> .....	76

Tabel 4.13	: Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4.14	: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79
Tabel 4.15	: Hasil Uji Linier berganda.....	80
Tabel 4.16	: Hasil Uji Koefisien Regresi persial ( Uji T) .....	83
Tabel 4.17	: Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	86
Tabel 4.18	: Hasil Uji Koefisien Determinasi R-Square .....	87

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	: Minat Pelaku Mempengaruhi Perilakunya.....	14
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran.....	43