

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH, KEPERCAYAAN, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI PT. BPRS MADINA MANDIRI
SEJAHTERA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an
An Nur Yogyakarta untuk memenuhi sebagian Syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

Thesa Febryanti
NIM 21.41.2153

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ) AN-NUR YOGYAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Thesa Febryanti

NIM : 21.41.2153

Tempat/tg. Lahir : Ketapang, 01 Februari 2003

Program/Semester : Perbankan Syariah/VIII

Alamat Rumah : Jl. Tanjung Belandang, Sei Awan Kiri, Muara Pawan,
Ketapang, Kalimantan Barat

Alamat Domisili : Kost Putri Bu Mulat, Ngimbang, Pendowoharjo, Sewon,
Bantul, DIY

Judul : Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas
Layanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Madina
Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Skripsi yang saya ajukan, benar asli karya ilmiah yang saya tulis sendiri.
2. Bagaimana Skripsi telah dimunaqasyahkan dan diwajibkan revisi, maka saya bersedia dan sanggup merevisi dalam waktu sesuai dengan keputusan sidang munaqasyah sebagaimana tercantum dalam berita acara. Jika ternyata melebihi batas waktu yang telah ditentukan, maka saya bersedia untuk dikurangi nilainya atau dinyatakan gugur dan bersedia mengikuti munaqasyah ulang sengan biaya sendiri.
3. Apabila dikemudian hari ternyata diketahui bahwa karya tersebut bukan karya saya (Plagiasi) baik sebagian maupun keseluruhan maka saya bersedia menerima sanksi dan dibatalkan gelar kesarjanaan saya dengan segala hak yang melekat di dalamnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bantul, 26 Juni 2025

Yang menyatakan



Thesa Febryanti
NIM 21.41.2153

NOTA DINAS PEMBIMBING

Eko Priyojadmiko, S.E.I., M.E.

Hal: Skripsi Sdri. Thesa Febryanti

Bantul, 26 Juni 2025

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IIQ An Nur Yogyakarta

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengkoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara/i :

Nama : Thesa Febryanti

NIM : 21.41.2153

Program Studi : Pebankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Skripsi tersebut telah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Kami berharap skripsi tersebut dapat segera dimunaqasyahkan, Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing


Eko Priyojadmiko, S.E.I., M.E.
NIDN. 2117048604

HALAMAN PENGESAHAN


IIQ
AN NUR
YOGYAKARTA

جامعة النور للعلوم القرآنية
INSTITUT ILMU AL QUR'AN AN NUR YOGYAKARTA
FAKULTAS : **TARBIYAH - USHULUDDIN - EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
www.iq-annur.ac.id / e-mail: iqannur@gmail.com

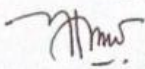
HALAMAN PENGESAHAN
Nomor: 192/AK/IIQ/FEBI/VIII/2025

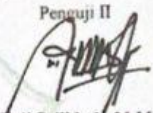
Skripsi dengan judul:
"PENGARUH KEPUASAN NASABAH, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA YOGYAKARTA".

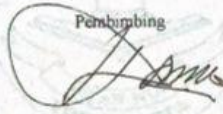
Disusun Oleh
Thesa Febryanti
NIM : 21412153

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al Qur'an An Nur Yogyakarta, telah diterima dan dinyatakan lulus dengan nilai 88,3 (A-) dalam sidang ujian munaqosyah pada hari Kamis, tanggal 24 Juli 2025 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S E)

DEWAN PENGUJI MUNAQOSYAH

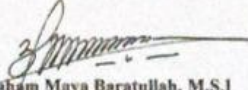
Penguji I

M. Arif Kurniawan, S.H.I., M.E.I
NIDN: 2117088603

Penguji II

Puji Solikhah, M.M
NIDN: 2130037902

Pembimbing

Eko Priyojadmiko, S.E.I., M.E
NIDN: 2117048604

Ketua Sidang

Eko Priyojadmiko, S.E.I., M.E
NIDN: 2117048604

Sekretaris Sidang

Ibrahim Maya Baratullah, M.S.I
NIDN: 2109058402 2126098602


M. Arif Kurniawan, S.H.I., M.E.I
NIDN: 2117088603

iv

Kampus Komplek PP. An Nur Ngrukem Bantul 55185 Yogyakarta Telp./Fax. (0274) 646 9012 HP. 0856 4308 3808

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا
إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya
beserta kesulitan ada kemudahan.

(Q.S Al-Insyirah: 05-06) ¹

Jika bukan karena Allah yang mampukan,
aku mungkin sudah lama menyerah”

¹ Ma’had Tahfidh Yanbu’ul Qur’an Kudus, Al-Qur’an dan Terjemahannya (Kudus: CV. Mubarakatan Thoyyibah 2014), hlm.595

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan dan kemudahan yang tiada henti hingga saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada orang tua tercinta, Bapak Muhammad Siddik dan Ibu Sumiati, ketulusan dari hati atas doa yang tak pernah putus dan senantiasa memberikan semangat dan dukungan sepenuh hati, serta keluarga, sahabat, dan teman teman yang selalu memberikan support untuk menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa kepada almamater tercinta Institut Ilmu Al-Qur'an An Nur Yogyakarta.

Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini dan tidak berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini .

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang ditulis ke dalam bahasa Indonesia dalam skripsi ini, mengacu pada Surat Keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988 Nomor: 157/1987 dan 0593b/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf	Arab	Nama Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Dengan koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

Huruf	Arab	Nama Huruf Latin	Keterangan
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat. Adapun transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ـَ - ّ ---	Fathah	A	A
ـُ - ّ ---	Ḍammah	U	U
ـِ - ّ , ---	Kasrah	I	I

Contoh:

كَتَبَ = *kataba*

يَزْهَبُ = *yazhabu*

سُئِلَ = *su'ila*

ذَكَرَ = *zukira*

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf. Adapun transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Keterangan
اَ - يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
اُ - وُ	Kasrah dan waw	Iu	i dan u

Contoh:

كَيْفَ = *kaifa*

هَؤُلَ = *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

- Fathah + huruf alif, ditulis = a dengan garis di atas, seperti رجال = *rijālun*
- Fathah + huruf alif layyinah, ditulis = a dengan garis di atas, seperti موسي = *mūsā*
- Kasrah + huruf ya' mati, ditulis = i dengan garis di atas, seperti مجيب = *mujībun*
- Ḍammah + huruf wawu mati, ditulis = u dengan garis di atas, seperti قلوبهم = *qulūbuhum*

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

- Ta' Marbutah hidup

Ta' Marbutah yang hidup atau yang mendapat harakah fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

b. Ta' Marbutah mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h"

Contoh: طلحة = *Talḥah*

c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh: روضة الجنة = *Raudah al-jannah*.

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا = *rabbana*

كَبَّرَا = *kabbara*

6. Penulisan Huruf Alif Lam

a. Jika bertemu dengan huruf qamariyah, maupun syamsiah ditulis dengan metode yang sama yaitu tetapi ditulis al-, seperti :

الكَرِيمُ الْكَبِيرُ = *al-karīm al-kabīr*

الرَّسُولُ الْنِّسَاءُ = *al-rasūl al-nisā'*

b. Berada di awal kalimat, ditulis dengan huruf kapital, seperti :

الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ = *al-Azīz al-hakīm*

c. Berada di tengah kalimat, ditulis dengan huruf kecil, seperti :

يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ = *Yuhib al-Muhsinīn*

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شَيْءٌ = *syai'un*

أَمَرْتُ = *umirtu*

8. Penulisan Kata atau Kalimat

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan. Dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut ditulis dengan kata sekata.

Contoh:

وَإِنَّا لَآهِهَا لَهُوَ خَيْرٌ لَّكَ مِنَ الرَّزْقِ ° = *Wa inna lāha lahuwa khairu*

al-Rāziqīn

فَإِنَّمَا أَكْمَلُ لَكَ وَالْمِيزَانَ ° = *Fa 'aufū al-Kaila wa al-Mizān*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital

seperti yang berlaku dalam EYD, seperti huruf kapital yang digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وما محمدٌ إلَّا رسول = *wamā Muhammadun illā Rasūl*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera, Yogyakarta”. Semoga dengan keridhoan Allah SWT pada skripsi yang peneliti tulis mampu memberikan kontribusi yang baik di masyarakat. *Aamiin*.

Sholawat serta salam senantiasa selalu terlimpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Beliaulah Nabi akhir zaman yang menjadi panutan bagi semua manusia. Semoga kita kelak di hari akhir kita mendapat *syafaat* dari Beliau. *Aamiin*.

Alhamdulillah, dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. *Murabbiruhi* KH. Nawawi Abdul Aziz (alm) selaku pendiri Pondok Pesantren An Nur Ngrukem, dan Ibu Nyai Hj. Walidah Munawwir (almh), serta dewan *dzuriyah* keluarga besar Pondok Pesantren An Nur, yang senantiasa menjadi teladan dan inspirasi bagi santi-santri.
2. Bapak Dr. A. Sihabul Millah,.M.A selaku Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) An Nur Bantul Yogyakarta.
3. Bapak M. Arif Kurniawan,.S.H.I., M.E.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) An Nur Yogyakarta yang sudah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran bagi peneliti.
4. Bapak Dr. (C). Edo Segara Gustanto, S.E., M.E. selaku Kaprodi Program Studi Perbankan Syariah yang sudah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
5. Bapak Dwi Harmoyo., M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti.

6. Bapak Eko Priyoadmiko,.S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih yang sebesar besarnya yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memotivasi dan memberikan kritik saran serta kesabaran yang luar biasa yang bapak berikan selama proses penulisan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Ilmu Al-Qur'an yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada peneliti.
8. *Human Resource Development (HRD) & Support PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera* Ibu Dian Prihanita Sofiansyah, S.E yang telah membantu dan berkenan memberikan informasi, data dan lain-lain.
9. Teristimewa kedua orang tua saya tersayang, Papa dan Mama, Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan meskipun papa dan mama tidak sempat merasakan pendididkan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat Papa dan Mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga Papa dan Mama sehat selalu, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
10. Nenek saya Barlyan dan adik saya Bima Arya Saputra, beserta keluarga besar. Terima kasih selalu memberikan dukungan semangat dan doa untuk kesuksesan penulis
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting, Muhammad Alfi Yasin yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan saya. Terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, terima kasih selalu menemani di kala suka maupun duka, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu,

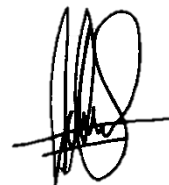
dukungan, doa serta suport dalam proses penyusunan skripsi sampai selesai, dan selalu meyakinkan bahwa penulis bisa mengapai cita-citanya.

12. Sahabat seperjuangku sedari MTs, Riska Amelia, Rintan Maulidya, dan Anisa Fadhilatul Nur Alifah, Terima kasih sudah menjadi sahabat baik untuk peneliti selama ini, terima kasih selalu memberikan semangat, doa dan nasihat yang tiada henti, sudah menemani proses suka duka terutama di tanah perantuan ini, semoga selalu bahagia dan bersama selalu.
13. Teman-teman seperjuangan FEBI IIQ An Nur Yogyakarta angkatan 2021 terutama Prodi Perbankan Syariah.
14. Terimakasih untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
15. Terakhir kepada diri saya sendiri, Terima kasih telah bertahan hingga saat ini, disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis selalu mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit dan lambat. Perjalanan menuju impian bukanlah lomba sprint, tetapi lebih seperti maraton yang memerlukan ketekunan, kesabaran dan tekad yang kuat. Apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terimakasih sudah berjuang sejauh ini, terimakasih untuk tetap bertahan dan berusaha sampai titik ini.

Akhirnya, dengan iringan rasa dan ucapan terimakasih serta permohonan maaf kehadiran Allah SWT, semoga hasil jerih payah dan amal Bapak, Ibu serta Teman sekalian akan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca. *Aamiin.*

Wassalau'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bantul, 26 Juni 2025



Thesa Febryanti
21.41.2153

ABSTRAK

Thesa Febryanti, Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Ilmu Al-Qur'an An-Nur (IIQ) Yogyakarta, 2025.

Banyaknya lembaga keuangan di Yogyakarta dapat memicu persaingan yang menawarkan pembiayaan dengan bagi hasil yang beragam. Seiring berkembangnya ekonomi di Yogyakarta, PT. BPRS Madina saat ini sedang dalam tahap pengembangan. Dalam jangka panjang, loyalitas nasabah adalah bagian dari strategi perencanaan pasar, Menciptakan loyalitas nasabah adalah salah satu bentuk keberhasilan bisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linier berganda, jumlah sampel sebanyak 45 nasabah yang dipilih menggunakan *purposive sampling* dengan teori pendekatan *Theory of Planned Behaviour* (TPB), pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan di analisis dengan SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan uji regresi linier berganda menghasilkan persamaan yaitu $Y = 48,182 - 0,174 - 0,159 + 0,022 + e$. Dalam pengujian hipotesis diperoleh hasil Kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($- 3,228 > 2,019$) dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, Kepercayaan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($- 2,328 > 2,019$) dengan signifikan $0,025 < 0,05$ dan kualitas layanan nilai sig ($0,421 > 0,05$) dan nilai $T_{hitung} >$ dari nilai T_{tabel} ($-0,814 < 2,016$). Serta hasil uji koefisien determinasi secara simultan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah, kepercayaan, dan kualitas layanan mampu menjelaskan variabel loyalitas nasabah sebesar 35,7%, sedangkan 64,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Jadi, dapat disimpulkan kepuasan nasabah, kepercayaan dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh negatif signifikan dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah.*

ABSTRACT

Thesa Febryanti, *The Influence of Customer Satisfaction, Trust, and Service Quality on Customer Loyalty at PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta*. Thesis, Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Institute of Al-Qur'an An-Nur Science (IIQ) Yogyakarta, 2025.

The large number of financial institutions in Yogyakarta can trigger competition that offers financing with various profit sharing. Along with the development of the economy in Yogyakarta, PT. BPRS Madina is currently in the development stage. In the long term, customer loyalty is part of the market planning strategy, Creating customer loyalty is one form of business success. The purpose of this study is to determine the Influence of Customer Satisfaction, trust, and service quality on customer loyalty at PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

This study uses a quantitative method with multiple linear regression data analysis techniques, the number of samples is 45 customers selected using purposive sampling with the Theory of Planned Behavior (TPB) approach theory, data collection is carried out by distributing questionnaires and analyzed with SPSS version 23.

The results of this study show that multiple linear regression tests produce an equation, namely $Y = 48,182 - 0,174 - 0,159 + 0,022 + e$. In hypothesis testing, the results of customer satisfaction with a calculated t value $> t$ table ($- 3.228 > 2.019$) and a significant value of $0.002 < 0.05$, Trust t value $> t$ table ($- 2.328 > 2.019$) with a significant $0.025 < 0.05$ and service quality sig value ($0.421 > 0.05$) and the calculated T value $>$ from the T table value ($-0,814 < 2.019$). And the results of the simultaneous determination coefficient test show that customer satisfaction, trust, and service quality are able to explain the customer loyalty variable by 35,7%, while 64,3% is explained by other variables not included in this study. So, it can be concluded that customer satisfaction, trust and service quality partially have a significant negative effect and simultaneously have a significant positive effect on customer loyalty.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Masalah	13
D. Manfaat Penelitian	14
1. Manfaat Teoritis	14
2. Manfaat Kebijakan.....	14
3. Manfaat Praktis.....	15
E. Kajian Pustaka	16
F. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB II LANDASAN TEORI.....	23
A. Kerangka Teori	23
1. Loyalitas Nasabah	23
a. Pengertian Loyalitas	23
b. Indikator-Indikator Loyalitas Nasabah.....	25
2. Kepuasan Nasabah	26

a. Pengertian Kepuasan Nasabah	26
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	26
c. Indikator Kepuasan Nasabah.....	27
3. Kepercayaan.....	28
a. Pengertian Kepercayaan	28
b. Indikator Kepercayaan	30
4. Kualitas Layanan.....	31
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	31
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	32
B. Paradigma Penelitian.....	34
C. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
1. Tempat Penelitian	39
2. Waktu penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi	41
2. Sampel	41
D. Definisi Konseptual Dan Operasional.....	42
1. Variabel Dependen	42
2. Variabel Independen.....	42
E. Variabel dan indikator penelitian	46
F. Pengumpulan Data Penelitian	48
1. Metode observasi	48
2. Metode kuesioner.....	48
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Intrumen Penelitian.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas	50
H. Teknik Analisis Data.....	50
1. Uji Asumsi Klasik	50

2. Analisis Statistik Deskriptif	53
3. Uji Hipotesis	53
4. Analisis Regresi Berganda.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera.....	57
1. Sejarah dan Letak Geografis Perusahaan	57
2. Visi, Misi dan Struktur Organisasi	58
B. Produk dan Layanan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera	
Yogyakarta	61
1. Produk PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera	61
2. Layanan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera	62
C. Karakteristik Responden	64
1. Jenis Kelamin Responden.....	64
2. Usia Responden	64
3. Lama menjadi nasabah	65
D. Deskripsi Data Penelitian	66
E. Uji Validitas dan Reabilitas.....	68
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reabilitas	70
F. Hasil Analisis Data.....	73
1. Uji Asumsi Klasik	73
2. Deskriptif Statistik.....	79
3. Uji Hipotesis	80
4. Analisis regresi berganda	83
G. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96
CURRICULUM VITAE	120

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3.3 Variabel dan Indikator Penelitian.....	47
Tabel 3.4 Skala Likert	49
Tabel 4.1 Susunan Pengurus PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera	59
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden Penelitian	64
Tabel 4.3 Usia Responden.....	65
Tabel 4.4 Lamanya Responden menjadi Nasabah	65
Tabel 4.5 Deskripsi Data Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.6 Deskripsi Data Kepercayaan.....	67
Tabel 4.7 Deskripsi Data Kualitas Layanan	67
Tabel 4.8 Deskripsi Data Loyalitas Nasabah	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas (X1) Kepuasan	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas (X1) Kepercayaan	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas (X1) Kepercayaan	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas (Y) loyalitas	73
Tabel 4.14 Hasil <i>Shapiro-Wilk</i> Uji Normalitas	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi.....	79
Tabel 4.19 Hasil Uji-t Kepuasan Nasabah	80
Tabel 4.20 Hasil Uji- t Kepercayaan	81
Tabel 4.21 Hasil Uji-t Kualitas Layanan.....	82
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Model Summaryb.....	82
Tabel 4.23 Hasil Uji-F.....	83
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Loyalitas Nasabah.....	4
Gambar 1.2 Grafik Loyalitas Nasabah.....	5
Gambar 1.4 Grafik Kualitas Layanan	9
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera	61
Gambar 4.2 Hasil Histogram Uji Normalitas	74
Gambar 4.3 Hasil Normal P-P Plot Uji Normalitas	75
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77