

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KSP KOPDIT PINTU AIR CABANG MALAKA

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Timor*



OLEH

ANJELITA DE ARAUJO ATI

41180118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan *Word Of Mouth* Terhadap
Loyalitas Nasabah Pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka**

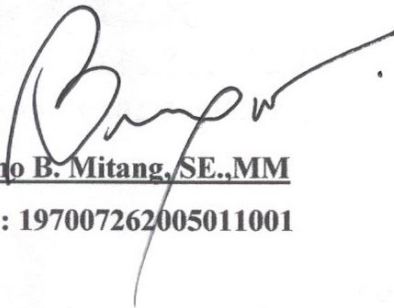
Diajukan oleh:

ANJELITA DE ARAUJO ATI

41180118

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Berno B. Mitang, SE.,MM

Nip : 197007262005011001

Pembimbing II



Imelda Thein, SE.,MM

Nip : 19790321 200501 001

Ketua Program Studi Manajemen



Elfrida Desiderata Naihati, SE.,MM

Nip: 19880523-201504 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

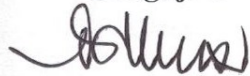
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka

Skripsi ini telah di pertahankan dalam sidang skripsi yang dilaksanakan pada:

Hari/tanggal : Kamis, 15 Desember 2022
Jam : 08.30
Tempat : Ruangan FEB II
Saudari : Anjelita De Araujo Ati
NPM : 41180118
Dinyatakan Lulus Dengan Nilai : B
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Tim Penguji

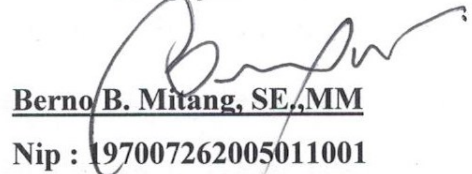
Penguji I



Dominikus K. Duli, SE.,MM

Nip : 195910272013051001

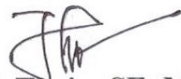
Penguji II



Berno B. Mitang, SE.,MM

Nip : 197007262005011001

Penguji III



Imelda Thein, SE.,MM

NIP. 19790321 200501 001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Kamilaus Konstace Oki, SE.,ME

NIP: 19690925200501 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini saya, Anjelita De Araujo Ati menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KEPUASAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KSP KOPDIT PINTU AIR CABANG MALAKA”**

Tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diikuti dalam naska ini disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terdapat di dalam naska skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya terima sesuai undang-undang yang berlaku (UU No 22 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 2022

Anjelita De Araujo Ati

MOTTO

*Setiap Kesulitan Selalu ada Kemudahan. Setiap Masalah
Pasti ada Solusi"*

PERSEMBAHAN

Untuk sampai pada titik ini, penulis tidak berjalan sendiri. Maka dari itu, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria.
2. Orang Tua Tercinta Bapak Primus Ati dan mama Elisabeth Do Carmo yang telah memberikan kasih sayang, didikan, doa serta dukungan moral dan spritual yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
3. Saudara-saudara (Kaka Iva, kaka Robi, Kaka Yuli, pareira cipiye adik yanti dan adik jane) dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya.
4. Kedua Dosen Pembimbing Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM dan Ibu Imelda Thein, SE.,MM izinkan saya mengucapkan terima kasih telah bersedia membimbing saya selama ini.
5. Teman-teman seperjuangan, Khususnya manajemen angkatan 2018.
6. Almamaterku Tercinta Universitas Timor.

ABSTRAK

Anjelita De Araujo Ati 41180118: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka. Dibawah bimbingan Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM selaku pembimbing I dan Ibu Imelda Thein, SE.,MM, selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan (X_2) dan *Word Of Mouth* (X_3) terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang di bagikan kepada para nasabah KSP Kopdit Pintu Air Cabang Malaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 22,0 dengan hasil analisis sebagai berikut: Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,373 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$ dan nilai R $0,380$ ini menunjukkan hubungan yang kuat serta nilai R^2 $0,911$ artinya bahwa presentase pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 91%. Kepuasan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($1,075 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai R $0,810$ ini menunjukkan hubungan yang kuat serta nilai R^2 $0,812$ artinya bahwa presentase pengaruh Kepuasan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 81%. *Word of Mouth* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ($2,256 > 1,660$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai R $0,922$ ini menunjukkan hubungan yang kuat serta nilai R^2 $0,940$ artinya bahwa presentase pengaruh *Word Of Mouth* (X_3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 94%.

Secara simultan variabel Kualitas pelayanan (X_1), Kepuasan (X_2), *Word of Mouth* (X_3) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) Pada KSP Kopdit Pintu Air cabang Malaka. Hal ini dibuktikan dari nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel ($22,217 > 2,700$) dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Dan nilai R $0,552$ ini menunjukkan hubungan yang kuat serta nilai R^2 $63,0\%$.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Word of Mouth dan loyalitas nasabah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Malaka”**

Pada kesempatan ini juga penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penulisan ini tidak lepas dari bantuan, dorongan semangat, saran dan pendapat dari berbagai pihak untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Ibu Imelda Thein,SE.,MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penulisan Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Kamilaus Konstance Oki, SE, ME., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Ibu Elfrida Desiderata Naihati, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.

6. Tempat penelitian yang sudah bersedia menerima serta membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Primus Ati dan Mama Elisabeth Do Carmo yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2018 yang selalu memberikan dorongan dan masukan hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki Skripsi ini dan semoga Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kefamenanu, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Masalah.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Kualitas Pelayanan	12
2.2 Teori Kepuasan Nasabah	15
2.3 Teori <i>Word Of Mouth</i>	18

2.4 Teori Loyalitas Nasabah	21
2.5 Hubungan Teoritis antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	24
2.6 Kerangka Berpikir.....	28
2.7 Definisi dan Konsep Pengukuran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3 Data dan Variabel Penelitian.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Instrumen Penelitian	37
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7 Teknis Analisis Data	41
3.8 Teknik Pengujian Hipotesis	44
3.9 Koefisien Determinan	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	47
4.2 Karakteristik Responden	48
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	51
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.5 Hasil Analisis Data	64
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah Nasabah Ksp Kopdit Pintu Air 2017-2021.....	4
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan X1.....	5
Tabel 1.3 Hasil Wawancara Kepuasan X2.....	7
Tabel 1.4 Hasil Wawancara <i>Word of Mouth</i> X3	8
Tabel 1.5 Definisi Konsep dan Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 4.1 karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 karakteristik Responden Menurut Umur.....	49
Tabel 4.3 karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Validitas Data	52
Tabel 4.5 Reliabilitas Data.....	54
Tabel 4.6 One Sampel Kolmogrof-Smirnov	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas X1-Y	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas X2-Y.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas X3-Y	64
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan X1	65
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan X2.....	66
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Word Of Mouth X3	67
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Responden Loyalitas Nasabah Y.....	68

Tabel 4.16 Regresi Sederhana Pengaruh Variabel X1 dan Y	71
Tabel 4.17 Regresi Sederhana Pengaruh Variabel X2 Dan Y	74
Tabel 4.18 Regresi Sederhana Pengaruh X3 Dan Y	77
Tabel 4.19 Regresi Linear Berganda.....	79

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.2 karakteristik responden menurut umur	50
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Diagram Uji Normalitas.....	56
Gambar 4.2 Scatterplot.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner penelitian

Lampiran struktur Organisasi Ksp Kopdit Pintu Air Cabang Betun

Lampiran 1 Tabulasi Data

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas

Lampiran 3 Uji Reliability

Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda