

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPUASAN
PELANGGAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi Kasus PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah**

Oleh :

LENI PREDERICHA
NIM. 19050102047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
2023**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-mail: iainkendari@yahoo.co.id - Website: <http://iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal dengan judul **“PENGARUH NILAI PELANGGAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara).”** Atas Nama Leni Predericha Nim 19050102047, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah diperiksa oleh pembimbing I dan II, selanjutnya dinyatakan di setujui dan layak untuk di lanjutkan dalam Sidang Munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 05 Mei 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Rusdin Muhalling M.Ei

NIP. 196310292000031001

Miswar Rohansyah, SE, M.SA, AK.

NIP. 198805112019031010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PD BPR Bahteramas Konut**" yang ditulis oleh **LENI PREDERICHA NIM. 19050102047** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN** Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Senin** tanggal **26 Juni 2023** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (SE)**.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I,	(.....)
Sekretaris	:	Miswar Rohansyah, SE, M.SA, Ak.	(.....)
Anggota1	:	Dewi Santri S.Si, M.Si	(.....)
Anggota2	:	Nurjannah S. Kom, M.Pd,	(.....)



PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan saya atas nama Leni Predericha menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Rusdin Muhalling M.Ei selaku dosen pembimbing 1 dan Miswar Rohansyah, SE, M,SA, Ak selaku dosen pembimbing II telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik yang berlaku di IAIN Kendari, saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang telah digunakan dalam penulisan skripsi ini telah disebutkan dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, dan plagiasi serta di buat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 15 Juni 2023

Penulis Skripsi**Leni Predericha**
Nim: 19050102047

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leni Predericha
Nim : 19050102047
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari **Hak Bebas Royalti Noneksekutif** (Nonexclusive Royalty-free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara).”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksekutif ini Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 15 Juni 2023

Penulis



Leni Predericha
Nim: 19050102047

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesempatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, shalawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara”**. Ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Penyusunan skripsi ini, terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan sumbang saran serta kritik yang bersifat membangun demi penyempurnannya.

Di kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya dengan segala keikhlasan hati kepada kedua orang tua atas segala yang telah diberikan, cintanya, kasihnya, kesabaran, serta Do'a yang dipanjatkan dalam mengiringi penulis sampai saat ini, tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan tidak akan pernah penulis bisa menggantinya dengan apapun. Dalam kesempatan ini juga penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Husain Insawan, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kendari, yang telah mencurahkan tenaga dan pikiran dalam menjalankan amanahnya untuk membina Perguruan Tinggi Islam Negeri ini, Semoga Allah SWT. Melipat gandakan pahalanya.
2. Dr . H. Rusdin Muhaling, M.EI, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, yang telah membina dan banyak membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik.
3. Ibu Nurjannah, S.Kom, M.Pd sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang senantiasa memberi motivasi, nasehat dan saran kepada penulis.

4. Dr . H. Rusdin Muhaling, M.EI dan Miswar Rohansyah, SE, M.SA, AK, sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan proposal ini sehingga dapat terselesaikan .
5. Kepada seluruh Dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan kemudahan dalam segala urusan saya.
6. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan dan memberikan kemudahan dalam hal peminjaman buku-buku referensi sehingga penulis dapat diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan proposal ini dengan baik.
7. Kepada sahabat dan teman seperjuanganku kelas Pbs B 019, dan tim kkn posko 72 Satrianingsih, Ramlia Jaya, Rifkatul Mukarrama, dan Nilda Amelia Ramadhani, Terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya selama ini yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan proposal ini.
8. Kepada Saudara dan Saudariku, Aslian, Armila, Serlin, Rasdiman, David, Rolan Asrat, Ariksan, dan Agista. Terimakasih atas bantuannya selama ini baik dari segi materi maupun dorongan

motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi dari awal hingga selesai.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapkan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah mengerjaka dengan semaksimal mungkin skripsi ini, tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis kiranya proposal ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.

Kendari 05 Mei 2023

Leni Predericha



ABSTRAK

Leni Predericha, Nim : 19050102047, “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara)”. Dibimbing Oleh Dr. Rusdin Muhalling ME.i dan Miswar Rohansyah, SE, M.SA. Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan metode penelitian yaitu dengan cara menyebarkan angket dan dokumentasi. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan rumus korelasi *product momen*, *koefisiensi determinasi*, uji t dan uji f. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 30.965 orang dan sampel dari jumlah populasi yaitu 100 nasabah. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji statistik bahwa variabel nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi secara bersama-sama (simultan uji F) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara. Adapun uji sendiri-sendiri (individual uji t) variabel “nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) di dapat bahwa hubungan antara variabel nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,382 atau 38% sedangkan sisanya 62%, di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti (uji koefisien determinasi).

Kata kunci: Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Leni Predericha, Nim : 19050102047, "The Influence of Customer Value, Customer Satisfaction, and Location on Customer Loyalty (Case Study of PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara)". Supervised by Dr. Rusdin Muhalling ME.i and Miswar Rohansyah, SE , M.SA.Ak.

This study aims to determine the effect of customer value, customer satisfaction, and location on customer loyalty (Case Study of PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.).

This type of research is quantitative research, the research method is by distributing questionnaires and documentation. In analyzing the data, the authors use the product moment correlation formula, the coefficient of determination, the t test and the f test. The population in this study is 30,965 people and the sample of the total population is 100 customers. Sampling using the Slovin formula. The results showed that based on statistical tests that the variables customer value, customer satisfaction, and location together (simultaneous F test) have a positive and significant influence on customer loyalty variables in PD. RB. Ark of North Konawe. As for the individual test (individual t test) the variables of customer value, customer satisfaction, and location have an effect on customer loyalty . Meanwhile, from the test results of the coefficient of determination (R²) it was found that the relationship between the variables customer value, customer satisfaction, and location variables on customer loyalty was 0,382 or 38% while the remaining 62% was influenced by other variables that were not examined (test of the coefficient of determination).

Keywords: *Customer Value, Customer Satisfaction, Location, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	11
1.3. Rumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.6. Definisi Operasional	14
1.7. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Relevan	18
2.2. Unsur Kebaruan.....	24
2.3. Landasan Teori	25
2.3.1. Teori Nilai Pelanggan	25
2.3.2. Teori KepuasanPelanggan	28

2.3.3. Teori Lokasi	31
2.3.4. Teori Loyalitas Pelanggan	35
2.4. Kerangka Pikir	36
2.5. Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data	40
3.4. Populasi dan Sampel.....	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 . Instrumen Penelitian	43
3.7. Teknik Analisis Data	43
3.7.1. Uji Kualitas Data.....	44
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.3. Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4 .1.1. Sejarah Perusahaan Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.....	48
4.1.2. Visi dan Misi ²² Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara	51
4.1.3. Logo Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara	51
4.1.4. Penghargaan Yang di Raih	52
4.1.5. Produk -Produk Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.....	52

4.1.6. Struktur Organisasi Bank PD. BPR. Bahteramas Konawe Utara.....	54
4.2. Deskripsi Data Responden.....	55
4.3. Uji Instrumen Penelitian	71
4.3.1. Uji Validitas.....	71
4.3.2. Uji Realibilitas	72
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	73
4.4.1. Uji Normalitas Residual	73
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	75
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	76
4.5. Uji Hipotesis	77
4.5.1. Uji T (uji persial)	77
4.5.2. Uji F (uji simultan)	80
4.5.3. Uji Analisis Determinasi (<i>R square</i>)	81
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
4.7. Keterbatasan Penelitian	88
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	
BIODATA PENULIS	