

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI GEMI YOGYAKARTA KANTOR PUSAT**



**Disusun Oleh :**

**Rian Tri Rizky Ardian Lutfi**

**20170730101**

**PRODI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : RIAN TRI RIZKY ARDIAN LUTFI

Noimor Mahasiswa : 20170730101

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI GEMI YOGYAKARTA KANTOR PUSAT**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Yogyakarta, 15 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



**RIAN TRI RIZKY ARDIAN LUTFI**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puja-puji syukur kami haturkan kepada Allah ﷻ, karena dengan curahan rahmat dan karunia-Nya lah kami dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan tepat waktu. Tak lupa pula curahan sholawat serta salam kami haturkan kepada junjungan dan panutan kita semua di akhir jaman ini yakni Rasullullah Nabi Muhammad ﷺ, kepada keluarganya, sahabatnya hingga kepada kita selaku umatnya.

Kami amat sangat bersyukur karena dalam penyunan proposal penelitian ini diberi nikmat sehat secara fisik dan nikmat akal, sehingga kami dapat merampungkan proposal penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI GEMI YOGYAKARTA KANTOR PUSAT”**. Proposal ini disusun dalam rangka pemenuhan tugas mata kuliah Proposal Skripsi semester 7 (tujuh) pada prodi Ekonomi Syariah. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan izin kepada penulis sehingga judul skripsi ini bisa dijadikan penelitian.

5. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran disela kesibukan, mendengar keluh kesah penulis saat terjadi hambatan, dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan jalan keluar.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang di peroleh dapat memberikan manfaat dan dapat di aplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Ekonomi Syariah yang ikut berperan dalam proses perkuliahan dan selalu mempermudah penulis dalam urusan akademik.
8. Kedua Orang Tuaku dan Kakak – Kakakku yang sebagai sumber penyemangatku dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas do'a-do'a terbaik yang selalu dipanjatkan demi pencapaian kesuksesanku, do'a yang selalu menjagaku dari kejauhan. Terimakasih atas support berupa moral dan materil.
9. Temanku (Galindra, Gita, Fatih, Rizka, Yuyun, Mayang, Azizah) yang selalu menemani mengerjakan skripsi ini, susah, senang, pahit, asam, asinnya sudah kita lalui bersama, dari mahasiswa baru sampai menjadi Sarjana kita lalui bersama. Terimakasih sudah selalu mensupport aku untuk segera menyelesaikan studi ini.
10. Sahabat Hatiku, PinkQueen yang suka tiba-tiba membantu aku dari mulai urusan perkuliahan sampai bisnis. wanita unik dan cantik dari kampus tetangga ini berhasil memikat hatiku. Menemaniku dari semester 3 sampai aku menjadi sarjana. Terimakasih sudah melengkapi keseharianku.
11. Teimakasih untuk pihak Koperasi GEMI Yogyakarta yang telah membantu dan mengijinkan saya untuk meneliti koperasi tersebut.
12. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2017 yang sudah selalu mensupport dan memberikan do'a serta dukungan yang tiada hentinya kepadaku. Terimakasih untuk do'a tulus yang kalian berikan semoga do'a baiknya kembali kepada kalian.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu tetapi memberikan banyak bantuan baik langsung maupun tidak langsung.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, tetapi banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini dapat menjadi amal shaleh serta mendapat balasan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Allah sebaik-baik pemberi pembalas, Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, Juni 2020



Penyusun

## DAFTAR ISI

NOTA DINAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
LANDASAN TEORI.....	14
A. Komunikasi Pemasaran .....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	18
C. Kepuasan .....	21
D. Loyalitas Anggota.....	24
E. Kerangka Konseptual.....	29
F. Hipotesis Penelitian .....	30
BAB III .....	34
METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Lokasi penelitian.....	34
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	34
C. Populasi, Sampling dan Sample Penelitian.....	35
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Teknis Analisis Data.....	40
BAB IV .....	48

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Penelitian .....	48
B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	48
C. Karakteristik Responden .....	48
D. Uji Validitas Data .....	52
E. Uji Reliabilitas .....	58
F. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model) dan Pengujian Hipotesis .....	61
G. Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	66
PENUTUP .....	72
A. Simpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian .....	74
C. Saran .....	75
LAMPIRAN PENELITIAN .....	80