

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Loyalitas dan Kualitas Pelayanan yang Dipertimbangkan dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota di *Baitul Maal Wa Tamwil* Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung” ini ditulis oleh Windi Mahardhika Pratama, Jurusan Perbankan Syariah, NIM. 1741143377, pembimbing Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan banyaknya masyarakat yang menjadi anggota di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung, yang merupakan lembaga keuangan non bank yang memiliki kualitas yang baik terhadap para anggotanya.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis: 1. Faktor-faktor yang terdiri dari loyalitas dan kualitas pelayanan yang dipertimbangkan dalam mewujudkan kepuasan anggota di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung. 2. Pengaruh loyalitas terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung. 3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung. 4. Pengaruh loyalitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan anggota BMT Pahlawan Tulungagung

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, analisis faktor dan regresi linier berganda. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif, teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan kategori *simple random sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan teknik skala *Likert*. Jumlah sampel adalah sebanyak 100 responden, yang diteliti sebanyak 8 indikator yang terdiri dari melakukan transaksi secara teratur, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing, mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain, *tangibles* (fisik), *responsiveness* (ketanggungan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *reability* (keandalan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua faktor yang terdiri dari loyalitas dan kualitas pelayanan dipertimbangkan dalam kepuasan anggota di BMT Pahlawan Cabang Gondang Tulungagung. Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Secara simultan loyalitas dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci: *Faktor Loyalitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota*

ABSTRACT

Thesis entitled "Loyalty Factors and Service Quality Considered in Realizing Member Satisfaction in Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Branch Gondang Tulungagung" was written by Windi Mahardhika Pratama, Islamic Banking Department, NIM. 1741143377, advisor Sri Eka Astutiningsih, SE., MM.

This research is motivated by the large number of people who are members of the Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Branch Gondang Tulungagung, where Baitul Maal Wa Tamwil is a non-bank financial institution that has good quality towards its members.

The purpose of this study is to analyze: 1. Factors consisting of loyalty and service quality are considered in realizing member satisfaction at BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung. 2. Effect of loyalty on member satisfaction at BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung. 3. Effect of service quality on member satisfaction at BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung. 4. The effect of loyalty and quality of service simultaneously on the satisfaction of members of BMT Pahlawan Branch Gondang Tulungagung.

The research method used is field research with quantitative approaches, factor analysis and multiple linear regression, the type of research used is associative. The sampling technique is probability sampling with the simple random sampling category. The research instrument used was a questionnaire with a Likert scale technique. The number of samples is 100 respondents, which are examined as many as 8 indicators consisting of making purchases regularly, showing immunity from attractiveness of similar products from competitors, referring company products to others, tangibles (physical), responsiveness (assurance), assurance (guarantee), empathy (empathy) and reability (reliability).

The results showed that the two factors consisting of loyalty and service quality were considered in the satisfaction of members in the BMT of Gondang Tulungagung Branch. Loyalty has a positive and significant effect on member satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on member satisfaction. Simultaneously loyalty and service quality have a positive and significant effect on member satisfaction.

Keywords: Loyalty Factors, Service Quality and Member Satisfaction