

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar Dan BMT Istiqomah Tulungagung” ini ditulis oleh Layla Hidayatul Fadhila, NIM. 17401153315, pembimbing Dr. Ali Mauludi, AC.,M.A.

Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi oleh tingginya persaingan lembaga keuangan syariah seperti koperasi syariah dan BMT yang sekarang ini mulai tumbuh diberbagai daerah. Hubungan antar lembaga syariah dengan anggota akan menumbuhkan sikap loyalitas anggota sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberadaan lembaga keuangan syariah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Secara Langsung dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Secara Tidak Langsung ? (2) Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Secara Langsung dan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Secara Tidak Langsung? (3) Seberapa Besar Pengaruh Keduanya Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota? (4) Seberapa Besar Pengaruh Keduanya Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota?

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pada KSU Syariah Al-Mizan secara langsung sebesar -0,293 dan secara tidak langsung sebesar 0,12322. Pada BMT Istiqomah Tulungagung, hasil penelitian secara langsung sebesar -0,283 dan secara tidak langsung sebesar 0,106678. (2) di KSU Syariah Al-Mizan, hasil penelitian secara langsung sebesar 0,516 dan secara tidak langsung sebesar 0,13736. Pada BMT Istiqomah Tulungagung, hasil penelitian secara langsung sebesar 0,455 dan secara tidak langsung sebesar 0,119733. (3) Pada KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk kedua-duanya berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 1,00 (4) Pada KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota sebesar 1,00

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Anggota, dan Loyalitas Anggota.*

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Service Quality and Product Quality on Member Loyalty through Member Satisfaction as Intervening Variables in the Al-Mizan Islamic Blitar KSU Blitar and Istiqomah Tulungagung BMT" was written by Layla Hidayatul Fadhila, NIM. 17401153315, supervisor Dr. Ali Mauludi, AC., M.A.

This thesis research is motivated by the high competition of Islamic financial institutions such as Islamic cooperatives and BMT which are now starting to grow in various regions. The relationship between sharia institutions and members will foster an attitude of member loyalty so that it can influence the success and existence of Islamic financial institutions.

The formulation of the problem in this study are (1) How big is the effect of service quality on member loyalty directly and the effect of service quality on member loyalty through indirect member satisfaction? (2) How big is the influence of product quality on member loyalty directly and the effect of product quality on member loyalty through indirect member satisfaction? (3) How Big is the Effect of Both Service Quality and Product Quality on Member Satisfaction? (4) How Big is the Effect of Both Service Quality and Product Quality on Member Loyalty?

The approach used in this study is a quantitative approach to the type of associative research. The data used are primary data by distributing questionnaires to respondents. The sampling technique is probability sampling with a simple random sampling type. In this study using the path analysis method.

The results showed that: (1) The KSU Syariah Al-Mizan directly amounted to -0.293 and indirectly amounted to 0.12322. At Istiqomah Tulungagung BMT, the results of the study directly amounted to -0.283 and indirectly amounted to 0.106678. (2) in KSU Syariah Al-Mizan, the results of the research directly amounted to 0.516 and indirectly amounted to 0.13736. At Istiqomah Tulungagung BMT, the results of research directly amounted to 0.455 and indirectly amounted to 0.119733. (3) At KSU Syariah Al-Mizan and BMT Istiqomah, the results of the study showed that service quality and product quality both affect member satisfaction by 1.00 (4) At KSU Syariah Al-Mizan and BMT Istiqomah, the results showed that service quality, product quality and member satisfaction influence member loyalty of 1,00.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Member Satisfaction, and Member Loyalty.*