

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan (Studi Komparasi LKMS di Tulungagung” ini ditulis oleh Lukis Wiji Ana Lestari, NIM 17401153380 Pembimbing Bapak Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) seperti BMT di berbagai daerah. Keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi atau BMT tidaklah lepas dari kepuasan anggota. Adapun cara dalam menciptakan kepuasan anggota itu dengan memberikan pelayanan yang baik, memberikan variasi produk untuk dapat menemukan keseluruhan harapan anggota dan melakukan promosi yang dapat meyakinkan anggota. Apabila itu terwujud, maka dapat dipastikan anggota akan merasa puas dan terdorong untuk menjadi anggota yang loyal.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan? (2) Apakah variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan? (3) Apakah promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan? (4) Apakah kualitas pelayanan, variasi produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Sementara cara pengambilan sampel menggunakan *Simple random sampling* yaitu pemilihan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, uji instrumen data dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linier Berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. (2) Variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. (3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. (4) Kualitas pelayanan, Variasi produk dan Promosi secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung

Kata Kunci : Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Anggota

## **ABSTRACT**

Thesis with the title "Effect of Service Quality, Product Variation and Promotion of Savings Product Loyalty Members (Comparative Study of LKMS in Tulungagung" was written by Lukis Wiji Ana Lestari, NIM 17401153380 Supervisor Mr. Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

This research is motivated by the development of Islamic Micro Finance Lembaga (LKMS) such as BMT in various regions. The success or success of an organization or BMT is independent of member satisfaction. How to create member satisfaction by providing good service, providing a variety of products to find all the expectations of members and do promotions that can guarantee members. If that is realized, it is certain that members will feel satisfied and encouraged to become loyal members.

The formulation of the problem in this study are (1) Is the quality of service positive and significant for the loyalty of members of savings products? (2) Does product variation have a positive and significant effect on the loyalty of members of savings products? (3) Does the promotion have a positive and significant effect on the loyalty of members of savings products? (4) Are service quality, product variations and promotions positive and significant for the loyalty of members of savings products in the KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung and KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung?

This study uses a quantitative approach to the type of associative research. Sampling using probability sampling techniques. While the method of taking a sample using simple random sampling is the selection of samples carried out randomly without regard to existing strata. The data source used in this study is primary data. The measurement in this study uses a Likert scale. The next step is to test the data instruments with Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Classical Assumption Test and Multiple Linear Regression that serves to prove the research hypothesis. The results showed (1) The quality of service has a positive and significant effect on member loyalty. (2) Product variations have a positive and significant effect on member loyalty. (3) Promotion has a positive and significant effect on member loyalty. (4) Service quality, product variety and promotion together have a positive and significant effect on the loyalty of members of savings products on the KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung and KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung.

**Keywords:** Marketing Communication, Service Quality, Member Satisfaction and Loyalty