

ABSTRAK

Tesis dengan judul “Pengaruh Faktor Kualitas pelayanan Terhadap Switching Behavior Anggota Koperasi Syariah Di Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Ariyanto Lubis dengan Promotor Dr. Agus Eko Sujianto, S.E M.M dan Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Switching Behaviour, Koperasi Syariah.

Seiring dengan perkembangan perbankan syariah yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, akan mempermudah Masyarakat berpindah ke jasa Lembaga Keuangan yang lain. Peningkatan ini dapat dilihat dari berdirinya Lembaga Keuangan syariah di daerah Tulungagung. Sebelum melakukan perpindahan layanan jasa (Switching Behavior) keuangan harus memperhatikan faktor-faktor penting, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah mayoritas penduduknya muslim,dalam hal ini di Kabupaten Tulungagung.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan Masyarakat melakukan switching behavior ke Lembaga Keuangan Syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data diperoleh dari data primer yakni Kuesioner kepada Anggota Koperasi Syariah di kabupaten tulungagung.

Adapun hasil penelitian Menunjukkan Bahwa Kulaitas Pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota, Kepuasan Anggota berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepercayaan Anggota, Kepuasan Anggota Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Komitmen Anggota, Kepercayaan Anggota Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Switching Behaviour, Komitmen Anggota Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Switching Behaviour.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Effect of Service Quality Factors on Switching Behavior of Members of Sharia Cooperatives in Tulungagung Regency" was written by Ariyanto Lubis with Promoter Dr. Agus Eko Sujianto, S.E M.M and Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Keywords: Service Quality, Switching Behavior, Sharia Cooperative.

Along with the development of Islamic banking which continues to increase from year to year, it will be easier for the People to move to other Financial Institution services. This increase can be seen from the establishment of Islamic Financial Institutions in the Tulungagung area. Before making financial service switching (Switching Behavior), it must pay attention to important factors, especially for people who live in the majority Muslim population, in this case in Tulungagung Regency.

The purpose of this study is to find out the factors that caused the Community to switch behavior to Islamic Financial Institutions. This study uses quantitative methods, data obtained from primary data, namely questionnaires to Sharia Cooperative Members in tulungagung district.

The results of the study show that the quality of servants has a positive and significant effect on Member Satisfaction, Member Satisfaction Positive and Significant influence on Member Trust, Member Satisfaction Positive and Significant Effect on Member Commitment, Member Trust Positive and Significant Influence on Switching Behavior, Member Commitment is Positive and Significant Against Switching Behavior.

الملخص

أطروحة أريانتو لوبيس مع الأطروحة الدكتوراه أطروحة بعنوان "تأثير عوامل جودة الخدمة على تغيير سلوك أعضاء التعاونيات الشرعية في تولوعاكو". اكونو سوجيانتو، Dr. S.E M.M و هدى مروي

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، تبديل السلوك ، الشريعة التعاونية.

إلى جانب تطور الخدمات المصرفية الإسلامية التي تستمر في الزيادة من عام إلى آخر ، سيكون من السهل على الناس الانتقال إلى خدمات المؤسسات المالية الأخرى. يمكن ملاحظة هذه الزيادة من خلال إنشاء المؤسسات المالية الإسلامية في منطقة تولوعاكو. قبل إجراء تبديل الخدمة المالية (تبديل السلوك) ، يجب عليها الانتباه إلى عوامل مهمة ، خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يعيشون في غالبية السكان المسلمين ، في هذه الحالة في تولوعاكو.

الغرض من هذه الدراسة هو معرفة العوامل التي أدت إلى قيام المجتمع بتغيير السلوك إلى المؤسسات المالية الإسلامية. تستخدم هذه الدراسة الأساليب الكمية ، والبيانات التي تم الحصول عليها من البيانات الأولية ، وهي الاستبيانات إلى أعضاء الشريعة التعاونية في منطقة تولوعاكو.

تظهر نتائج الدراسة أن جودة الموظفين لها تأثير إيجابي وهام على رضا الأعضاء ، ورضا الأعضاء ، والتأثير الإيجابي والمهم على ثقة الأعضاء ، ورضا الأعضاء ، والتأثير الإيجابي والمهم على التزام الأعضاء ، وثقة الأعضاء ، والتأثير الإيجابي الكبير على تغيير السلوك ، التزام الأعضاء إيجابي ، كبير ضد تبديل السلوك.