

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Bonus Pendapatan Bagi Hasil dan Kebijakan Mengangsur Terhadap Loyalitas Anggota di BMT PETA Trenggalek" ini disusun oleh Alifiana Destriani NIM 17401163132 pembimbing Dr. Syaifudin Marah Manunggal, M.S.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketatnya persaingan antar BMT yang mana banyak BMT yang mengalami kegagalan dan kesuksesan. Anggota yang loyal merupakan aset yang paling berharga bagi BMT dalam meningkatkan profitabilitas. Loyalitas anggota dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, pendapatan bagi hasil yang ditawarkan dan kebijakan mengangsur dari pihak BMT.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek, (2) untuk menguji dan menganalisis pengaruh bonus atas pendapatan bagi hasil nasabah yang diberikan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek, (3) untuk menguji dan menganalisis pengaruh kebijakan mengangsur yang ditetapkan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek (4) untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil dan kebijakan mengangsur secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dan diperoleh sampel sebanyak 96 untuk BMT PETA Trenggalek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bonus pendapatan bagi hasil terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kebijakan mengangsur terhadap loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek (4) berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) atau uji bersama-sama menunjukkan menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas layanan, bonus pendapatan bagi hasil, dan kebijakan mengangsur mempengaruhi loyalitas anggota di BMT PETA Trenggalek.

Kata kunci: Bonus Pendapatan Bagi Hasil, Kebijakan Mengangsur, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

This thesis with the title "The Effect of Service Quality, Profit Sharing and Installment Policy on Members Loyalty at BMT PETA Trenggalek" was compiled by Alfiana Destriani NIM 17401163132 supervisor Dr. Syaifudin Marah Manunggal, M.S.I.

This research was motivated by the intense competition between BMTs in which many BMTs experienced failure and success. Loyal members are the most valuable assets for BMT in increasing profitability. Members loyalty can be affected by the quality of service, the revenue sharing offered and the installment policy of the BMT.

The objectives of this study were: (1) to test and analyze the effect of service quality on members loyalty in BMT PETA Trenggalek, (2) to examine and analyze the effect of bonuses on members profit sharing on members loyalty in BMT PETA Trenggalek, (3) to test and analyze the effect of the established installment policy on members loyalty in BMT PETA Trenggalek (4) to test and analyze the effect of service quality, revenue sharing bonuses and installment policies simultaneous effect on members loyalty at BMT PETA Trenggalek.

This research uses a quantitative approach with associative research type. The data collection technique in this study used a questionnaire and obtained a sample of 96 for BMT PETA Trenggalek.

The results showed that (1) there was a positive and significant influence between the service quality variables on members loyalty at BMT PETA Trenggalek (2) there was a positive and significant influence between the profit sharing bonuses variable on members loyalty in BMT PETA Trenggalek (3) There is a positive and significant influence between the installment policy on members loyalty in BMT PETA Trenggalek (4) based on the simultaneous test results (F test) or test together shows that the independent variables, namely service quality, profit sharing bonuses, and installment policy affect members loyalty. in BMT PETA Trenggalek.

Key words: Members Loyalty, Paying Violence, Profit Sharing, Quality of Service.