

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Komitmen, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Alfi Safira Fitri, NIM 12401183126 Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kehadiran *Baitul Maal Wat Tamwil* atau BMT di Indonesia yang mengalami perkembangan cukup signifikan, meski eksistensinya masih belum dapat menyamai bank syariah bahkan bank konvensional. Perkembangan BMT ini juga terjadi di Kabupaten Tulungagung. Sehingga untuk mempertahankan keberadaannya di tengah-tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, BMT harus memiliki konsumen yang loyalitas terhadap BMT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi, komitmen, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah anggota BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling* dengan sumber data primer dari penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan dua substruktur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pada substruktur I variabel komunikasi, komitmen, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, 2) pada substruktur II variabel komunikasi, komitmen, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung, variabel kepercayaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Istiqomah Tulungagung namun variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan Tulungagung. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas anggota melalui kepercayaan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota

ABSTRACT

This thesis entitled “The Effect of Communication, Commitment, and Service Quality on Member Loyalty Through Trust as an Intervening Variable at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung was written by Alfi Safira Fitri, NIM. 12401183126, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Advisory Lecturer Nadia Rosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

This research is motivated by the presence of Baitul Maal Wat Tamwil or BMT in Indonesia which has experienced significant development, although its existence is still unable to match Islamic banks and conventional banks. The development of this BMT also occurred in Tulungagung district. So that to maintain its existence in the midst of increasingly fierce business competition, BMT must have consumers who are loyal to BMT.

This study aims to determine the effect of communication, commitment, and service quality on member loyalty through trust as an intervening variable at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The population of this study were members of BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung. The sampling technique is probability sampling with simple random sampling with the primary data source being questionnaires. The data analysis technique used is path analysis with two substructures.

The results of this study indicate that 1) in substructure I the communication, commitment and service quality have a positive and significant effect on trust in BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, 2) in substructure II the communication, commitment and service quality have a positive and significant effect on loyalty members at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung, the trust variable has no and insignificant effect on member loyalty at BMT Istiqomah Tulungagung but the trust variable has a positive and significant effect on member loyalty at BMT Pahlawan Tulungagung. The results of the path analysis show that there is an indirect effect on member loyalty through trust

Keywords: Commitment, Communication, Member Loyalty, Service Quality, Trust