

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar) ini ditulis oleh Alfin Nurlaili, NIM 12401183086, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungangung, Pembimbing Bapak Sutopo, M.Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia khususnya yang mengalami perkembangan yang sangat pesat, dinamis dan modern, baik dari segi ragam produk yang ditawarkan maupun kualitas layanan yang diberikan serta teknologi yang dimiliki. Kondisi tersebut mengakibatkan kalangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) semakin berlomba-lomba untuk dapat menghadapi persaingan dan mendapat keunggulan kompetitif. Untuk itu menciptakan loyalitas anggota merupakan hal yang sangat bermanfaat bagi perusahaan saat ini untuk memperluas jaringan pemasaran dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar, (2) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar, (3) untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap loyalitas anggota BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar, (4) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen secara simultan terhadap loyalitas anggota BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah anggota di BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar (3) Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar dan (4) Kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar dan KSPPS BMT PETA Blitar.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Anggota

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Trust, and Commitment to Member Loyalty (Case Study on BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar) was written by Alfin Nurlaili, NIM 12401183086, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungangung, Advisor to Mr. Sutopo, M.Pd.

This research is motivated by the condition of Islamic Financial Institutions (LKS) in Indonesia, especially those that are experiencing very rapid, dynamic and modern development, both in terms of the variety of products offered as well as the quality of services provided and the technology they have. This condition has resulted in Islamic Financial Institutions (LKS) increasingly competing to be able to face competition and gain a competitive advantage. For this reason, creating member loyalty is very beneficial for companies today to expand their marketing network and maintain company viability.

The aims of this study were: (1) to determine the effect of service quality on the loyalty of members of BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar, (2) to determine the effect of trust on loyalty of members of BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar, (3) to determine the effect of commitment on the loyalty of members of BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar, (4) to determine the effect of service quality, trust, and commitment simultaneously on loyalty of members of BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar.

The approach used in this research is a quantitative approach with associative research type. The population of this study were members of the BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar. The sampling technique used is Simple Random Sampling with primary data sources obtained through questionnaires. The analysis used in this research is validity and reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis test and coefficient of determination test.

The results showed that: (1) service quality had a positive and significant effect on member loyalty at BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar (2) Trust had a positive and significant effect on member loyalty at BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar (3) Commitment has a positive and significant effect on the loyalty of members of BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar and (4) Service quality, trust and commitment simultaneously have a positive and significant effect on member loyalty at BMT UGT Nusantara Kanigoro Blitar and KSPPS BMT PETA Blitar.

Keywords: *Service Quality, Trust, Commitment, and Loyalty Member*