

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan (Study KSPPS Bina Assalam Mandiri dan KSPPS Rizky Amanah Jaya)” ini ditulis oleh Intan Natasaya Herviana, NIM 12401183014 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 kelayalitan anggotanya. Adapun cara dalam menciptakan kepuasan anggota atau kelayalitan anggota itu dengan memberikan pelayanan yang baik, memberikan kepercayaan untuk meyakinkan keseluruhan harapan anggota dan meningkatkan citra lembaga yang dapat memberikan kesan baik terhadap anggota. Apabila hal itu terwujud, maka dapat dipastikan anggota akan merasa puas dan terdorong untuk menjadi anggota yang loyal pada suatu lembaga tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung? (2) Apakah kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung? (3) Apakah Citra lembaga berpengaruh efektif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung? (4) Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra lembaga berpengaruh efektif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung?

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) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. (3) Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. (4) Kualitas pelayanan, Kepercayaan dan Citra Lembaga secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.

Kata Kunci : Loyalitas Anggota, BMT, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Lembaga

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Trust and Institutional Image on Loyalty of Savings Product Members (KSPPS Bina Assalam Mandiri Study and KSPPS Rizky Amanah Jaya)" was written by Intan Natasaya Herviana, NIM 12401183014 Supervisor Mr. Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

This research is motivated by the development of Islamic Microfinance Institutions (LKMS) such as BMTs in various regions. The success or progress of an organization or BMT cannot be separated from the loyalty of its members. As for how to create member satisfaction or member loyalty by providing good service, providing trust to ensure the overall expectations of members and improving the image of the institution that can give a good impression on members. If this is realized, it is certain that members will feel satisfied and encouraged to become loyal members of an institution.

The formulation of the problem in this study is (1) Does service quality have a positive and significant effect on member loyalty at KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu and KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung? (2) Does trust have a positive and significant effect on member loyalty at KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu and KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung? (3) Does the image of the institution have an effective and significant effect on the level of loyalty of members in KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu and KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung? (4) Do service quality, trust and institutional image have an effective and significant effect on the loyalty of members of KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu and KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung?

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sampling using probability sampling technique. Meanwhile, the sampling method used was simple random sampling, namely the selection of samples was carried out randomly without regard to the existing strata. Sources of data used in this study is primary data. Measurements in this study using a Likert scale. The next stage is to test the data instruments with Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Classical Assumption Test and Multiple Linear Regression which serves to prove the research hypothesis.

The results of the study show (1) the quality of service has a positive and significant effect on member loyalty. (2) Trust has a positive and significant effect on member loyalty. (3) Institutional image has a positive and significant effect on member loyalty. (4) Service quality, Trust and Institutional Image together have a positive and significant influence on the loyalty of savings product members at KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu and KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung.

Keywords: *Member Loyalty, BMT, Service Quality, Trust and Institutional Image*