

ABSTRAC

This thesis entitled “ The Influence of Location, System Services, Member Satisfaction Towards the Loyalty of Members (Case Study on BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung)” is written by Yeni Wulandari.

This Research is conducted because of the higher competition in financial department, not only compete with the fellow members but also with the financial department such as Publik Syariah Bank which starts to grow nowadays in some areas. Keep the relationship between BMT with the members will create social loyalty and also create a good system services to the members by giving satisfying services that affect the sucessfullnes and the stable existense of BMT.

The problems of the study in this research are 1) Does location influence loyalty members of the BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung? 2) Does system services influence loyalty members of the BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung? 3) Does member satisfaction influence loyalty members of the BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung? 4) Does location, system services, member satisfaction influence towards loyalty members of the BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung?.

This research aims at analyzing the influence of location towards loyalty members of BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung, for analyzing the influence of system services towards loyalty members of BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung, for analyzing the influence of member satisfaction towards loyalty members of BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung, and also to know the location, system services, all members satisfaction influence towards loyaliy member of BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung.

This research use primary data which is collected from two hundred and seventeen questionairs filled by the members of BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung as the sample use probability sampling technique. Analyzing method of this research is validity test, data reabilitasion, normality data test, classic asumption test, T test, F test, multiple linear regression test, and determination koefisien (R).

The result of this research shows that there is positive and signifikan influence between location variable towards loyalty member with Sig. 0,000, system services variable gives positive influence and signifikan towards loyalty members with the presentage Sig. 0,000, while satisfaction variable of the members gives negative influence and signifikan towards loyalty members whit the precentage Sig. 0,069. From the F test, F_{count} with the precentage 582,047 with the signifikan level 0,000 so that there in influence of the location, system services, member satisfaction towards loyalty members of BMT Pahlawan branch Notorejo Tulungagung.

Keywords : Location, System Services, Member Satisfaction, Loyalty Members.

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan, Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung)” ini ditulis oleh Yeni Wulandari.

Peneliti dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh dengan semakin tingginya persaingan lembaga keuangan, tidak hanya bersaing dengan sesama BMT, namun juga dengan lembaga keuangan seperti bank umum syariah yang sekarang mulai tumbuh diberbagai daerah. Menjaga hubungan antara BMT dengan anggota akan menumbuhkan kelayakatan masyarakat dan untuk mewujudkan sistem pelayanan yang sangat baik kepada anggota dengan memberikan pelayanan yang memuaskan akan menumbuhkan sikap loyalitas anggota sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberadaan BMT akan selalu terjaga.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah 1) apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung? 2) apakah sistem pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung? 3) apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung? 4) apakah lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung?

Peneliti ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung, untuk menganalisis pengaruh sistem pelayanan terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung, untuk menganalisis pengaruh kepuasan anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung, dan untuk mengetahui lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

Dalam peneliti ini menggunakan data primer yang diperoleh dari dua ratus tujuh belas hasil kuesioner yang telah di isi oleh anggota BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung yang dijadikan sampel dalam peneliti ini dengan teknik *probability sampling*. Metode analisis dalam peneliti ini yaitu uji validitas dan reabilitas data, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji T, uji F, uji regresi linier berganda dan koefisien determinasi (R).

Hasil peneliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lokasi terhadap loyalitas anggota dengan *sig.* 0,000, variabel sistem pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dengan nilai *sig.* 0,000, sedangkan variabel kepuasan anggota berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dengan nilai *sig.* 0,069. Dari hasil uji F, nilai F_{hitung} sebesar 582,047 dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga ada pengaruh lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

Kata Kunci : Lokasi, Sistem Pelayanan, Kepuasan Anggota, Loyalitas Anggota.