

ABSTRAK

Mohammad Khabib Hadi, 2823133097, 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika *Account Officer* Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Dinar Amanu Tulungagung”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah (PS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Pembimbing Dr. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi BMT Dinar Amanu Tulungagung yang mengalami kesulitan dalam membentuk dan menciptakan para anggota yang loyal dan mengetahui tingkat pelayanan serta etika *account officer* yang akan berdampak pada kelayakan dari anggota.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: (1) Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Dinar Amanu? (2) Apakah faktor etika *account officer* berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Dinar Amanu? (3) Apakah faktor kualitas pelayanan dan etika *account officer* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota di BMT Dinar Amanu? (4) Diantara kualitas pelayanan dan etika *account officer* manakah yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Dinar Amanu?

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota atau nasabah pembiayaan pada BMT Dinar Amanu Tulungagung dengan menggunakan teori Slovin yang didapatkan sampel sebanyak 56 responden dengan melalui teknik sampling acak. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji regresi linier berganda didapat hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4,837 + 0,307x_1 + 0,424x_2$$

Berdasarkan pengujian Hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan etika *account officer* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah atau anggota. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan etika *account officer* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah atau anggota.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Etika *Account officer*, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Mohammad Khabib Hadi, 2823133097, 2017. "Analysis of Service Quality Impact and Account Officer Ethics on Member Loyalty On BMT Dinar Amanu Tulungagung". Thesis of Islamic Banking Studies Program (PS), Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI) Tulungagung State Islamic Institute (IAIN). Advisor. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.

This research is motivated by BMT Dinar Amanu Tulungagung condition which has difficulties in forming and creating loyal members and know the level of service and account officer ethics that will affect the loyalty of the members.

The formulation of the problem in this thesis is: (1) Is the service quality factor significantly affect the loyalty of members in BMT Dinar Amanu? (2) Does the account officer ethics factor affect the loyalty of members in BMT Dinar Amanu? (3) Does the service quality factor and account officer ethics affect simultaneously to member loyalty in BMT Dinar Amanu? (4) Among the service quality and ethics of account officer which dominant influence to member loyalty in BMT Dinar Amanu?

In this study, the type of research used is asosiative and quantitative approach research. Population used in this research is member or customer of financing at BMT Dinar Amanu Tulungagung by using Slovin theory which got sampel counted 56 responden by random sampling technique. Data source used is primary data source by using questionnaire. The results of this study indicate that based on multiple linear regression test results obtained equation as follows:

$$Y = 4,837 + 0,307x_1 + 0,424x_2$$

Based on hypothesis testing using t test shows that service quality and account officer ethics have a positive and significant impact on customer or member loyalty. Then through the F test can be diketauhi that service quality variables and account officer ethics together positively and significantly affect the loyalty of customers or members.

Keywords: Service Quality, Account Officer Ethics, Customer Loyalty.