

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung” ini ditulis oleh Feri Novianto Setiawan, NIM. 1741143127, pembimbing Ahmad Budiman, M.SI.

Loyalitas anggota merupakan prioritas utama dalam sebuah lembaga keuangan, karena tingkat persaingan yang semakin tajam di antara lembaga keuangan lainnya. Maka hal utama agar lembaga keuangan ini bisa bertahan dan bersaing, maka pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja harus ditingkatkan. Koperasi syariah BTM Surya Dana harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting bagi anggota, agar anggota merasa puas dan loyal sehingga anggota tidak akan beralih ke lembaga lain. Maka penelitian ini mengangkat permasalahan pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung ?, (2) Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung ?, (3) Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung ? (4) Apakah pelayanan prima, kualitas produk, dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung?.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 556 responden dengan sampel yang diambil sebanyak 85 responden. Teknik pengumpulan datanya menggunakan angket dengan cara membagikan pada anggota Kopsyah BTM “Surya Dana”, metode analisis datanya menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan SPSS 21 for Windows.

Dari hasil penelitian data didapatkan persamaan regresi linier berganda $Y = 11,486 + -0,037 (X_1) + 0,164 (X_2) + 0,772 (X_3)$. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas anggota, sedangkan variabel kualitas produk dan disiplin kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Kemudian hasil dari uji F didapatkan bahwa variabel pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Kata kunci : Pelayanan prima, kualitas produk, disiplin kerja, dan loyalitas

ABSTRACT

A study entitled “Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung” is written by Feri Novianto Setiawan, NIM 1741143127, under the advisor Ahmad Budiman, M.SI.

The loyalty of the members is the first or the important priority in a financial institution, because the level of competition is getting sharper among other financial institutions. Therefore, the main thing for this financial institutions to survive and compete, then the excellent service, product quality and work discipline should be improved. Koperasi Syariah BTM Surya Dana has to pay attention to things that are considered important for members, so that members feel satisfied and loyal to avoid the members abandon the institution. Thus, this research raised the problem of excellent service, product quality and work discipline to the loyalty of the members in Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung.

The formulation of the problem in this research are (1) Is the excellent service have positive and significant effect to the loyalty of member in Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung ? (2) Is the product quality has a positive and significant effect on the loyalty of members in Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung ? (3) Does the work discipline have a positive and significant effect on the loyalty of members in Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung ? (4) Is excellent service, product quality and work discipline have positive and significant influence to the member loyalty in Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung ?.

Sampling technique in this research using probability sampling with simple random sampling technique. The number of population in this study is 556 respondents with samples taken was 85 respondents. Data collection techniques used questionnaires by distributing to the members of Kopsyah BTM “Surya Dana”, the method of data analysis using validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (t test and F test), and coefficient of determination test using SPSS 21 for Windows.

The result of this study is multiple linear regression equation $Y = 11,486 + -0,037 (X_1) + 0,164 (X_2) + 0,772 (X_3)$. The result of t test shows that service excellent variable has no positive and no significant effect to the member loyalty, while product quality and work discipline have positive and significant influence to the member loyalty. Then the result of the F test is showed that the variable excellent service, product quality and work discipline together have positive and significantly affect to the loyalty of members.

Keywords: Excellent service, product quality, work discipline, and loyalty