

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Anggota di Baitul Maal wa Tamwil Berkah Trenggalek" ini ditulis oleh Liya Ulfatun Nikmah, NIM. 1741143200, Pembimbing Dr. agus Eko Sujianto, SE., MM.

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh berkembangnya lembaga keuangan baik syariah ataupun konvensional yang semakin bertambah banyak. Perkembangan tersebut menjadikan persaingan antar lembaga semakin ketat untuk menjaga kelangsungan hidup dari lembaga itu sendiri, dengan mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Selain dengan mendapatkan atau mencari nasabah, kelangsungan hidup dari lembaga dapat dipertahankan bahkan dikembangkan dengan memiliki nasabah atau anggota yang loyal. Disamping itu, sebagian masyarakat berpersepsi atau berfikir bahwa antara lembaga keuangan syariah dan konvensional itu sama saja, dan bekerja sama dengan lembaga keuangan konvensional lebih mudah dan menguntungkan dibanding lembaga keuangan syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek; (2) Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek; (3) Pengaruh penerapan prinsip syariah terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek; (4) Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan penerapan prinsip syariah secara simultan terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek. Populasi yang dijadikan sebagai penelitian adalah seluruh anggota BMT Berkah Trenggalek dengan pengambilan sampel sebanyak 92 anggota atau responden. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis asosiatif. Dalam pengambilan sampel menggunakan metode *Stratified Random Sampling* dengan model *sampel fraction*. Sumber data menggunakan data primer dengan mengisi kuesioner, dan skala penelitian menggunakan skala likert, serta pengumpulan datanya dengan menyebar angket kepada responden.

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda. Dari hasil pengujian dinyatakan bahwa (1) Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek; (2) Secara parsial kualitas produk berpengaruh negatif dan signifika terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek; (3) Secara parsial penerapan prinsip syariah berpengaruh negatif dan signifika terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek; (4) Secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan penerapan prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek. Nila *R square* sebesar 0,96 menunjukkan 96% variabel loyalitas anggota dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dan sisanya dijelaskan variabel lain diluar ketiga variabel independen tersebut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Prinsip Syariah, dan Loyalitas Anggota

## **ABSTRACT**

Thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product Quality, and Application of Syariah Principles toward Member Loyalty in Baitul Maal wa Tamwil Berkah Trenggalek" was written by Liya Ulfatun Nikmah, NIM. 1741143200, Advisor. Agus Eko Sujianto, SE., MM.

The background of this thesis focus the development of financial institutions both syariah or conventional which is growing more and more. These developments make the competition of institutions more stringent to maintain the existence of the institution itself, by getting customers as much as possible. Besides to get and find customers, the existence of the institution can be maintained and even developed by having a loyal customer or member. In addition, some people claim that between syariah and conventional financial institutions are the same, and working with conventional financial institutions more easily and profitably than Islamic financial institutions.

The objective of this research (1) The effect of service quality toward member's loyalty in BMT Berkah Trenggalek; (2) The effect of product quality toward member's loyalty in BMT Berkah Trenggalek; (3) The effect of Syariah principle application the loyalty of members in BMT Berkah Trenggalek; (4) The effect of service quality, product quality, and implementation of Syariah principles simultaneously to member loyalty in BMT Berkah Trenggalek. The population used in this research are all of the members of BMT Berkah Trenggalek and 92 member's as sample. The approach to this is quantitative with associative model. The method of this sampling is Stratified Random Sampling with sample fraction model. This source data use primary data by using questionnaire, and skala likert is used in this research, to collect the data, the researcher try to give questionnaire to respondent. In this research use validity and reliability test, normality test, classical assumption test and multiple linear regression test.

From the result of the test claim that (1) There are positive and significant effect of service quality toward member's loyalty of BMT Berkah Trenggalek; (2) There are negative and significant effect of product quality toward member's loyalty of BMT Berkah Trenggalek; (3) There are negative and significant effect of the implementation of principle Syariah toward member's loyalty of BMT Berkah Trenggalek; (4) Simultaneously or with the service quality variable, product quality, and the implementation of syariah principles had significant effect towards BMT Berkah Trenggalek member's loyalty. R square score is 0,96, it showed that 96% member loyalty variable could explain by the three independent variables, and the others explained by other variable beyond that three independent variables.

**Keywords:** Service Quality, Product Quality, Syariah Principles, Member Loyalty