

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Promosi, Lokasi Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang” ini di tulis oleh Rochimah Indar Kusuma, NIM. 1741143316, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, pembimbing Dr. Nur Aini Latifah, SE.,MM.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena yang mana harus berusaha mewujudkan kepuasan pelanggannya sehingga menimbulkan loyalitas nasabah sebab jika kepuasan tidak tercapai maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan perusahaan lain. Selain itu juga harus memperhatikan faktor dan instrumen yang mempengaruhinya. Maka dari itu peneliti mengangkat permasalahan kualitas pelayanan, produk, promosi, dan lokasi dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, produk, promosi, lokasi terhadap loyalitas anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian berupa anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang. Jumlah sampel yang digunakan 94 sampel yang berasal dari anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara bersama-sama kualitas pelayanan, produk, promosi, lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Cabang Jombang.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Produk, Promosi, Lokasi, Loyalitas Anggota*

## ABSTRACT

This thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product, Promotion, Location Against Customer Loyalty In Sharia Savings and Loan Cooperative *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Branch Jombang" was written by Rochimah Indar Kusuma, NIM. 1741143316, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, mentors. Nur Aini Latifah, SE., MM.

This research is motivated by a phenomenon which should try to realize customer satisfaction so as to cause customer loyalty because if satisfaction is not achieved then the customer will leave the company and become the customer of other company. In addition must also consider the factors and instruments that influence it. Therefore, the researcher raised the quality of service, product, promotion, and location to know the influence of service quality, product, promotion, location to customer loyalty in Savings and Loan Cooperative of *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Branch of Jombang.

The approach taken in this research is quantitative research with type of associative research. The population of research is customers of Sharia Lending and Savings Cooperative *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Branch of Jombang. The number of samples used is 94 samples derived from customers of Savings and Loans Cooperative Sharia *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Branch Jombang.

The result of this research indicated that service quality has significant influence to customer loyalty, product has significant influence to customer loyalty, promotion has significant effect to customer loyalty, and location has significant effect to customer loyalty. Together the quality of service, product, promotion, location have a significant effect to customer loyalty in Sharia Financing Savings and Loan Cooperative *Baitul Maal Wa Tamwil* Perekonomian Tasyrikah Agung Branch of Jombang.

*Keywords: Service Quality, Product, Promotion, Location, Customer Loyalty*