

The Effect of Service Quality, Trust and Member Satisfaction on Member Loyalty of KSPPS BMT Ki Slamet East Java (Maduran Branch and Sukodadi Branch Lamongan), Laily Nur Saidah. 2023, Management Study Program, Faculty of Economics, Darul 'Ulum Lamongan Islamic University.

ABSTRACT

This study aims to test and analyze how the influence of service quality, trust and member satisfaction on the loyalty of KSPPS BMT Ki Slamet East Java members. This research model is quantitative. The population in the study was 5800 members of KSPPS BMT Ki Slamet, East Java. The sampling technique using Simple Random Sampling was calculated using the slovin formula to produce 100 samples. The data collection technique was carried out using the survey method, namely the primary data collection method which was obtained directly from the field and also by distributing questionnaires via Google form to KSPPS BMT Ki Slamet customers, East Java. The data obtained were processed using SPSS version 24. Data analysis included instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression testing, coefficient of determination testing and hypothesis testing. The results of the t test obtained the t-value of the service quality variable $t_{count} < t_{table}$ ($-2.505 < 1.66088$) sig value ($0.014 > 0.05$) did not affect member loyalty, the t-value of the trust variable $t_{count} < t_{table}$ ($0.915 < 1.66088$) sig value ($0.362 > 0.05$) has no effect on member loyalty, t-value of member satisfaction variable $t_{count} > t_{table}$ ($15.939 > 1.66088$) sig value ($0.000 < 0.05$) has a significant effect on member loyalty . From the results of the f test, the value of $F_{count} > F_{table}$ ($150.830 > 2.70$) and a sig value ($0.000 < 0.05$) shows that service quality, trust and member satisfaction simultaneously have a significant effect on KSPPS BMT Ki Slamet East Java member loyalty. And from the Rsquare value of 82.5% while the remaining 17% is influenced by other variables.

Keywords : Service Quality, Member Trust and Satisfaction, and Member Loyalty.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur (Cabang Maduran Dan Cabang Sukodadi Lamongan), Laily Nur Saidah. 2023, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul ‘Ulum Lamongan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Model penelitian ini kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah 5800 anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dihitung dengan rumus slovin sehingga menghasilkan 100 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survey yaitu metode pengumpulan data primer yang diperoleh langsung kelapangan dan juga dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada nasabah KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 24. Analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil dari uji t diperoleh nilai-t dari variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,505 < 1,66088$) nilai sig ($0,014 > 0,05$) tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota, nilai-t dari variabel kepercayaan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,915 < 1,66088$) nilai sig ($0,362 > 0,05$) tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota, nilai-t dari variabel kepuasan anggota $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,939 > 1,66088$) nilai sig ($0,000 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Dari hasil uji f diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($150,830 > 2,70$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Dan dari nilai R^2 sebesar sebesar 82,5% sedangkan sisanya sebesar 17% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota, dan Loyalitas Anggota.