

ABSTRAK

Rohmatin, Laila. 2021. Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Mandiri Artha Sejahtera. Skripsi. Fakultas Agama Islam Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Darul Ulum Lamongan. Pembimbing 1 Syuhada', MEI. Pembimbing 2 Nurwinsyah Rohmaningtyas, S.H.I., M.SEI.

Kata Kunci: *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Anggota

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan di dalam dunia bisnis dan semakin banyaknya perusahaan atau lembaga yang berdiri ditengah industri empat titik nol, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk dapat menjaga kesetiaan dan loyalitas pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan lain. Kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh dengan persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Mandiri Artha Sejahtera KC Kapas. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala interval. Sampel yang diambil sebanyak 92 responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu berupa aplikasi IBM SPSS 25. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabel, uji asumsi klasik, uji analisis linier berganda, dan uji hipotesis statistik.

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa: (1). Variabel *Brand Image* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota. (2). Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Anggota. (3) variabel Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Anggota. (4). Variabel *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota secara simultan.