

ABSTRAK

Didik Ariski, 2020, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Layanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: H. Mohammad Bashri Asyari, MA.

Kata Kunci: *Kepercayaan, Kepuasan Layanan, Loyalitas.*

BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip islam, syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait, seperti pembiayaan yang diupayakan dapat mempermudah masyarakat yang kesulitan dalam meningkatkan usahanya. Sehubungan dengan itu BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan menempuh berbagai cara untuk dapat mencapai tujuan dan bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik seperti yang diinginkan anggota, sehingga merasa percaya dan puas. Kepercayaan dan kepuasan layanan akan membangun citra baik, maka kepercayaan akan tumbuh, dan sulit untuk pindah ke produk lainnya, karena sudah merasa sesuai dan juga puas akan produk yang diterimanya. Semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan yang diberikan kepada anggota, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan layanan terhadap loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *Probability Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disebar pada nasabah dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden di ambil dengan teknik *Simple Random Sampling*. Data yang didapat di analisis menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan karena $t_{hitung} 3,155 > t_{tabel} 1,98498$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Kepuasan layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan karena $t_{hitung} 22,556 > t_{tabel} 1,98498$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Terdapat Pengaruh kepercayaan (X_1), kepuasan layanan (X_2), terhadap loyalitas (Y) anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Secara simultan diperoleh $F_{hitung} 408,372$ lebih besar dari pada $F_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi $0,000$ lebih kecil dari $0,05$.