

ABSTRAK

Ivan Hidayatur Rahman, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto, S.ST, M.M.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas*

BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan merupakan suatu lembaga yang produknya banyak diminati masyarakat, baik itu pada produk simpanan maupun produk pembiayaan. Salah satu produk simpanan yang banyak diminati masyarakat sekaligus produk unggulan adalah produk Tabungan Umum Syariah yang merupakan produk inti dari BMT UGT Sidogiri. Namun mempertahankan anggota tetap menjadi prioritas utama bagi perusahaan dengan semakin ketatnya persaingan dari lembaga-lembaga keuangan lainnya yang banyak berkembang di daerah Pamekasan, maka sangat diperlukan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik agar menumbuhkan rasa kepercayaan, nyaman, amandan rasa ingin terus menggunakan jasa dari BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 87 orang dengan *Sampling purposive*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil uji t (parsial) variabel Kualitas Pelayanan(X1) diperoleh $t_{hitung} 6,120 > t_{tabel} 1,663$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel Kualitas Produk (X2) diperoleh $t_{hitung} 4,329 > t_{tabel} 1,663$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Hasil uji signifikansi secara simultan (uji F) diperoleh $F_{hitung} 127,518 > F_{tabel} 3,95$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk memberikan kontribusi terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan sebesar 74,6% (26,4% sisanya dipengaruhi yang lain).