

## ABSTRAK

Syahdila Elsa Nursyafitri, 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Anggota sebagai Variabel Intervening Pada Anggota KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. Farid Firmansyah, MM.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepercayaan Anggota, Loyalitas Anggota.*

Keberhasilan perekonomian di suatu negara tidak terlepas dari bergeraknya roda di sektor keuangan. Sektor keuangan yang stabil adalah sektor keuangan yang terus tumbuh dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Lembaga keuangan menjadi salah satu komponen yang memegang peranan penting dalam terciptanya sektor keuangan yang stabil. Salah satu lembaga keuangan yang bergerak untuk masyarakat kecil adalah koperasi syariah. Koperasi syariah harus mampu memberikan layanan terbaik dan menjaga kepercayaan dari anggotanya. Agar tercipta kepuasan yang bisa mengarah pada loyalitas anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif klausal atau penjelasan dengan menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan pada anggota KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden yang diambil dengan teknik *incidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $t_{hitung}$  3,621 dan 3,628 >  $t_{tabel}$  1,98552 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai  $F_{hitung}$  26,497 >  $F_{tabel}$  3,093 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kualitas layanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota dengan nilai  $t_{hitung}$  3,621 dan 2,244 >  $t_{tabel}$  1,98580 dan tingkat signifikansi 0,028 dan 0,016. Sedangkan untuk variable kepuasan tidak berpengaruh secara positif namun secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas anggota dengan nilai  $t_{hitung}$  1,785 < 1,98552. Kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota dengan nilai  $F_{hitung}$  14,502 >  $F_{tabel}$  2,70 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil uji sobel, diketahui bahwa kepuasan anggota tidak dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas anggota dengan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing 1,552560 dan 1,746082 < 1,98580. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa sumbangan kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota sebesar 31,9% dan sisanya 68,1% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.