

## ABSTRAK

**Ahmad Nadzif Irfany**, 2022. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk Pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Fena Ulfa Aulia, S.E., M. Ak.

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

Saat ini, keberadaan lembaga keuangan sangat dibutuhkan di berbagai tempat karena tidak hanya sebagai tempat menyimpan uang semata, melainkan juga sebagai tempat dimana modal terhimpun dan dapat di akses. Bank punya peran besar, dalam menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan sebagai usaha, sehingga terciptanya pertumbuhan ekonomi. Kepercayaan dan kualitas pelayanan sangat diperlukan oleh lembaga keuangan agar bisa mempengaruhi calon nasabah maupun nasabah agar bisa meningkatkan loyalitas anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan 94 responden dengan menyebarkan kuesioner pada anggota produk pembiayaan gadai emas.

Hasil penelitan berdasarkan hasil uji t untuk variabel kepercayaan yaitu memiliki pengaruh terhadap loyalitas anggota dengan nilai  $t_{hitung} 2,267 > t_{tabel} 1,986$  dan taraf signifikan  $0,026 < 0,05$ . Untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota diperoleh oleh nilai  $t_{hitung} 4,058 > t_{tabel} 1,986$  dan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Serta pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau serentak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota dengan  $F_{hitung} 78,818 > F_{tabel} 3,10$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .