

ABSTRAK

Liwaul Islamiyah, 2024, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah (IAIN), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dosen Pembimbing Dr. H. Rudy Haryanto, SST. MM.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Loyalitas Anggota*

Manajemen pemasaran merupakan salah satu aset yang sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan lembaga keuangan syariah seiring dengan adanya perubahan-perubahan yang terjadi agar mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan yang lain. Sehingga untuk meningkatkan manajemen pemasaran dalam lembaga keuangan perlu untuk meningkatkan kualitas layanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik tentunya akan mempengaruhi kepuasan anggota untuk terus menggunakan produk tersebut atau loyal, khususnya kepada anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota sehingga akan berdampak pada persepsi-persepsi atau citra yang baik bagi perusahaan tersebut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota, bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota, dan bagaimana pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan terhadap loyalitas anggota.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota yang berjumlah 3,477 anggota. Teknik pengambilan dengan Propabilitas Sampling, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah responden yang diambil 98 anggota. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan ke responden secara langsung.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dengan t hitung $3,604 > t$ tabel $1,895$, nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Hasil dari variabel citra perusahaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dengan nilai t hitung $6,029 > 1,895$, nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dan persentase kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota sebesar $76,5\%$ dan sisanya $23,5\%$ dipengaruhi oleh variabel yang lain diluar penelitian ini.