

## ABSTRAK

**Muhammad Alwi Badri**, 2024, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk SISUKA Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan*, Skripsi, program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Lukmanul Hakim, M.E.I.

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

Loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang. Untuk itu banyak perusahaan yang saling bersaing demi mendapatkan loyalitas pelanggannya, dengan cara menetapkan tujuan perusahaan yaitu untuk memuaskan pelanggan dalam sisi pelayanan. Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yakni menggunakan analisis statistik dan regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang menggunakan Produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Palduding Pamekasan yang berjumlah 5.908 Anggota. Sedangkan untuk penentuan sampel peneliti menggunakan rumus *slovin* sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 98 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental sampling*. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) t hitung untuk variabel kualitas layanan (X1) sebesar 4,915 dengan taraf sig. 0,000, hal ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel (1,9849) dengan nilai sig (0,000 < 0,005. Yang berarti kualitas layanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini sejalan dengan hasil pada penelitian dari variabel kualitas layanan dengan hasil analisis uji t (parsial) t hitung sebesar 4,915 dengan taraf sig 0,000 hal ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel (1,98498) yang memiliki arti kualitas produk terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Sedangkan hasil uji f (simultan) diperoleh nilai F hitung (46,121) > F tabel (3,09) dengan nilai signifikan (0,000) < 0,005 hal ini memiliki arti bahwa varibel kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang palduding Pamekasan.