

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
(Studi Kasus di BMT Saka Madani)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Alma Ata
Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

DEWI LESTARI

NIM: 14200035

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ALMA ATA

YOGYAKARTA

2018

ABSTRAK

Dewi Lestari. 2018 “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus di BMT Saka Madani).” Skripsi. Yogyakarta: Universitas Alma.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan, kepercayaan, dan lokasi terhadap loyalitas anggota di BMT Saka Madani. Penelitian ini adalah penelitian populasi yakni anggota BMT Saka Madani. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penggunaan data menggunakan uji deskriptif, uji validitas dan reabilitas yang digunakan dalam instrumen penelitian, serta pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-T (parsial), Uji F (Serentak) dan uji R^2 (identifikasi determinan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0.05, dari semua variabel dikatakan reliabel dengan Cronbach's Alpha lebih besar 0,70. Uji F (serentak) dapat diketahui bahwa keempat variabel independen secara serentak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan hasil analisis dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,9% yang berarti loyalitas anggota dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, kepercayaan dan lokasi. Sedangkan sisanya 23,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Lokasi dan Loyalitas Anggota