

FAKTOR DETERMINAN LOYALITAS ANGGOTA KSPPS BMT BAHTERA PEKALONGAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

SHIDIQ ADI WIBOWO
NIM. 2013314026

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

FAKTOR DETERMINAN LOYALITAS ANGGOTA KSPPS BMT BAHTERA PEKALONGAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

SHIDIQ ADI WIBOWO
NIM. 2013314026

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shidiq Adi Wibowo

NIM : 2013314026

Judul Skripsi : **Faktor Determinan Loyalitas Anggota KSPPS BMT
Bahtera Pekalongan**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 28 April 2021

Yang menyatakan,



Shidiq Adi Wibowo

NOTA PEMBIMBING

Ali Amin Isfandiar, M.Ag

Griya Kabunan Asri No. A2 RT.05 RW.01

Kabunan, Dukuhwaru, Kab. Tegal

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Shidiq Adi Wibowo

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Shidiq Adi Wibowo

NIM : 2013314026

Jurusan : Ekonomi Syariah

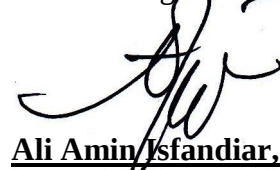
Judul Skripsi : Faktor Determinan Loyalitas Anggota KSPPS BMT Bahtera
Pekalongan

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 24 Mei 2021

Pembimbing



Ali Amin Isfandiar, M.Ag

NIP. 19740812 200501 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 KAJEN Pekalongan, www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : **SHIDIQ ADI WIBOWO**

NIM : **2013314026**

Judul : **FAKTOR DETERMINAN LOYALITAS ANGGOTA KSPPS
BMT BAHTERA PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 7 Juni 2021 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. Zawawi, M.A.

NIP. 197706252008011013

Penguji II

M. Masrur, M.E.I.

NIP. 197912172015031001

Pekalongan, 9 Juni 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.

NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor Determinan Loyalitas Anggota KSPPS BMT Bahtera Pekalongan” , serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua yang telah mendukung dan mencurahkan segala kasih sayang kepada penulis dan selalu memberi semangat, doa, serta motivasi kepada penulis.
2. Keluarga saya yang selalu memberi doa dan kasih sayang.
3. H. Ali Amin Isfandiar, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyisihkan waktunya untuk saya
4. M. Muslih Husein selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah menyisihkan waktunya untuk saya
5. Teman-teman Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2014 yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.

MOTTO

“Puncak dari ketinggian adab adalah ketika engkau diam dan mendengarkan seseorang yang sedang bicara kepadamu tentang sesuatu yang engkau ketahui dengan baik sementara ia tidak menguasainya”.

(Maqolah Bpk. Ekonomi Islam)

“Sujudmu ketika hidup lebih berharga dari dunia dan seisinya”

(Maqolah K.H. Ahmad Baha'uddin Nursalim)

ABSTRAK

Shidiq Adi Wibowo. 2021. Faktor Determinan Loyalitas Anggota KSPPS BMT Bahtera Pekalongan. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut agama Islam Negeri Pekalongan. Dosen Pembimbing: H. Ali Amin Isfandiar, M. Ag.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima, kualitas pelayanan, kualitas produk, disiplin kerja, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan. usaha buat mempromosikan ekonomi kerakyatan yang berbasis atas ekonomi syariah dan mempersiapkan fasilitas perantara keuangan kurang lebih kelompok muslim yg mempunyai kelebihan liquiditas pada kelompok muslim lainnya yang kekurangan liquiditas, buat mengatasi masalah kepentingan untuk permodalan umat Islam golongan lemah & mempersiapkan fasilitas penanaman modal yang terjamin menggunakan proses bagi hasil, melatarbelakangi masalah dalam penelitian ini.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan dengan ciri anggota yang menabung pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan sampel random atau sampel acak. Metode analisis pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji f (simultan)

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut: pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,039, nilai tersebut lebih kecil dari $(\alpha) = 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,001, nilai tersebut lebih kecil dari $(\alpha) = 0,05$, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,002, nilai tersebut lebih kecil dari $(\alpha) = 0,05$, disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,049, nilai tersebut lebih kecil dari $(\alpha) = 0,05$, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari $(\alpha) = 0,05$, kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari $(\alpha) = 0,05$.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Disiplin Kerja, Kepercayaan, Kepuasan Anggota, dan Loyalitas Anggota

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkah dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI IAIN Pekalongan
2. Dr H. Tamamudin, S.E. MM selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI IAIN Pekalongan
3. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah FEBI IAIN Pekalongan
4. Happy Sista Devy, M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah FEBI IAIN Pekalongan
5. H. Ali Amin Isfandiar, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. M. Muslih Husein selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
8. Seluruh Pegawai, Staf, dan Karyawan KSPPS BMT Bahtera Pekalongan yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 28 April 2021



Shidiq Adi Wibowo
NIM : 2013314026

DAFTAR ISI

Isi

Hal

NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
PEDOMAN TRANSLITERASI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Jasa Prima.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4. Disiplin Kerja	Error! Bookmark not defined.
5. Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
6. Kepuasan Anggota	Error! Bookmark not defined.
7. Loyalitas Anggota	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian Error! Bookmark not defined.	
1. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Setting Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Error! Bookmark not defined.	

1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
B. Deskriptif Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Jasa Prima (X_1).....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Jasa (X_2).....	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Produk (X_3)	Error! Bookmark not defined.
4. Disiplin Kerja (X_4)	Error! Bookmark not defined.
5. Kepercayaan (X_5)	Error! Bookmark not defined.
6. Kepuasan Anggota (X_6)	Error! Bookmark not defined.
7. Loyalitas Anggota (Y).....	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
1. Hasil Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas anggota.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Loyalitas Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
5. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
6. Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Jumlah Anggota KSPPS BMT BAHTERA Periode tahun 2015-2019.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Pelayanan Prima	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Disiplin Kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Kepuasan Anggota	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Loyalitas Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Pelayanan prima	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Loyalitas Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolineritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Uji Linearitas Pelayanan prima dengan Loyalitas Anggota	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Anggota	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Uji Linearitas Kualitas Produk dengan Loyalitas Anggota	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 22 Uji Linearitas Disiplin Kerja dengan Loyalitas Anggota	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 23 Uji Linearitas Kepercayaan dengan Loyalitas Anggota	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 24 Uji Linearitas Kepuasan Anggota dengan Loyalitas Anggota	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 26 Hasil Uji t (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 27 Uji Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28 Koefisien Determinan.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Grafik Normal P-Plot	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Uji pola Scatterplots.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian dari Kampus
2. Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian dari lokasi penelitian atau informasi narasumber
3. Kuisioner penelitian
4. Karakteristik responden
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Prima
6. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
7. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk
8. Uji Validitas dan Reliabilitas Disiplin Kerja
9. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan
10. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Anggota
11. Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Anggota
12. Uji Asumsi Klasik
13. Uji Hipotesis
14. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) dalam dasarnya menggambarkan pengembangan menurut persepsi ekonomi dalam Islam terutama pada bidang keuangan. Pengertian kata BMT diambil berdasarkan istilah Baitul Mal wa Baitul Tamwil yg kelak pada pengembangannya menjadi Baitul Mal wa Tamwil yg disingkat sebagai BMT. Terdapat 2 komponen dari BMT yang keduanya mempunyai fungsi & pengertian yang berlainan. Baitul Maal merupakan badan penerima zakat, infaq, shodaqoh, & sekaligus menjalankannya serasi dengan peraturan & amanahnya. Sedangkan Baitul Tamwil merupakan forum finansial yg kegiatannya adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.(Widodo, 1999, p. 81)

Studi perkara yang peneliti ambil adalah Koperasi Menabung Meminjam & Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Bahtera Pekalongan, Pendirian KSPPS BMT Bahtera Pekalongan dilatar belakangi sebab usaha buat mempromosikan ekonomi kerakyatan yg berbasis atas ekonomi syariah dan mempersiapkan fasilitas perantara keuangan kurang lebih kelompok muslim yg mempunyai kelebihan liquiditas pada kelompok muslim lainya yg kekurangan liquiditas, & buat mengatasi masalah kepentingan untuk permodalan umat Islam golongan lemah & mempersiapkan fasilitas penanaman modal yg terjamin menggunakan proses bagi hasil.

Tabel 1.1

Data Pertumbuhan Jumlah Anggota KSPPS BMT BAHTERA
Periode tahun 2015-2019

No	Tahun	Jumlah
1	2015	7.995
2	2016	9.339
3	2017	11.040
4	2018	12.933
5	2019	18.274

Sumber: KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan

Hal ini menampakan bahwa anggota tidak hanya berperan menjadi pembeli berdasarkan sebuah produk atau jasa yg ditawarkan sama sebuah perusahaan, tetapi anggota juga berperan menjadi asal penghasilan tetap apabila mereka melakukan transaksi yg berulang dan rutin. Oleh karena itu, BMT Bahtera wajib menaruh kualitas produk dan pelayanan yang lebih agar anggota merasa puas terhadap apa yg sudah BMT Bahtera berikan kepada anggota mereka serta anggota akan tetap setia atau loyal dan memiliki kepercayaan terhadap BMT Bahtera tersebut.(Suherdi, 2017, pp. 243–255)

Loyalitas anggota merupakan tanggung jawab yang tinggi buat berbelanja ulang satu barang ataupun jasa yang disukai pada era yang akan datang, disamping dampak keadaan & bisnis pemasar dalam merubah sikap. Dengan istilah lain, ada keinginan yang kuat dari anggota buat membeli lagi barang atau jasa secara berulang. Mempertahankan loyalitas anggota tidak hanya diharapkan kepuasan saja, melainkan lebih dari itu & salah satunya juga termasuk kepercayaan anggota yang adalah kunci dari *relationship marketing*.

Loyalitas anggota yang tinggi memberitahukan tingkat kesenangan yang tinggi dari anggota saat menentukan buat menggunakan suatu produk. Kepastian buat memakai maupun menolak suatu barang muncul setelah anggota membuktikan produk tersebut, lalu akan muncul rasa suka maupun tidak suka.(Elaman D. ola, 2019, pp. 1–18) Rasa senang terhadap produk dapat

muncul apabila anggota merasa barang yang mereka gunakan berkualitas serta bisa memuaskan atau justru melebihi keinginan & harapan anggota.

Berdasarkan penelitian Novi Dayuwati, Marjam Desma Rahadhini, dan Dorothea Ririn Indriastuti (2020) dinyatakan bahwa kualitas produk berdampak terhadap kepuasan konsumen & kepuasan pelanggan berdampak terhadap loyalitas pelanggan. (Dorothea Ririn Indriastuti, 2020, pp. 20–30). Tetapi dari penelitian Kurnia Nur Haida (2017), justru sebaliknya kepuasan tidak memiliki dampak yang relevan terhadap loyalitas anggota pembiayaan dalam BMT Al-falah Sumber Cirebon. (Haida, 2017a)

Untuk menaikkan loyalitas anggota BMT Bahtera, maka dibutuhkan pelayanan prima. Pelayanan merupakan perbuatan maupun sikap yg ditawarkan sama satu pihak pada pihak lain yg berkarakter tak kasat mata tak membuat kepemilikan sesuatu. Sedangkan Prima menerangkan ciri total pada satu produk (barang atau jasa) yg melampaui standar baku sebagai akibatnya anggota merasa memperoleh lebih dari yg semula diharapkan. Pada dasarnya melayani anggota selaku prima bermakna meringankan anggota memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik, sebagai akibatnya anggota puas dengan pelayanan yg diperoleh. (Raden Bambang Sumarsono, 2015, pp. 133–134). Hasil penelitian Bilgah (2019) memberitahukan bahwa bila pelayanan prima dianggap konstan, maka loyalitas pelanggan akan menjadi positif dan signifikan. (Bilgah, 2019)

Kualitas layanan sebagai komponen yang paling menentukan pada kesuksesan sebuah bisnis. Anggota BMT biasanya memiliki sikap bangga bila dilayani selaku baik oleh petugas, buat BMT perlu menciptakan pelayanan menjadi sarana buat memikat anggota, sehingga peran BMT ialah mengamati apa yg diinginkan anggota, bagaimana sikap anggota & bagaimana usaha melayani anggota pada bagus. Jasa yg bagus sinkron pada standar jasa yg dimiliki sama perusahaan yang memberikan jasa & menyenangkan

anggota.(Rianto, 2010, p. 211) Semakin bermanfaat pelayanan yg diberikan pada anggota, lalu bakal semakin gampang untuk BMT buat membentuk sikap loyal pada diri anggota.

Hasil penelitian Fretty Welta (2017) menerangkan bahwa kualitas jasa mempengaruhi terhadap loyalitas konsumen.(Welta, 2017a) Taufiq Risal (2019) menerangkan bahwa kualitas jasa & kepuasan pelanggan berdampak nyata & relevan terhadap loyalitas konsumen.(Risal, 2019) Tetapi dari penelitian Diyah Safitri (2019) justru sebaliknya kualitas pelayanan tidak berdampak terhadap loyalitas muzaki.(Safitri, 2019, pp. 501–515) Kurnia Nur Haida (2017) juga menemukan adanya sistem pelayanan tidak memiliki dampak yg relevan terhadap loyalitas peserta pembiayaan pada BMT Al-falah Sumber Cirebon.(Haida, 2017b)

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memudahkan anggota mengerti mengenai produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Bahtera. Kualitas produk sebagai komponen pokok yang berdampak dalam membentuk kepuasan anggota. Kualitas produk menggambarkan satu bentuk kepuasan yang kompleks.(Familiar K., 2015) Melalui adanya kualitas produk & kualitas pelayanan yang sesuai harapan akan menjadikan anggota KSPPS BMT Bahtera Pekalongan menjadi loyal dan puas dalam memakai jasa KSPPS BMT Bahtera. Hasil penelitian F. Diza, S. Moniharapon, & Imelda W. J Ogi (2016) menerangkan bahwa kapasitas barang mempengaruhi loyalitas pelanggan.(Imelda W. J Ogi, 2016, pp. 109–119)

Disiplin tidak hanya dipacu dari luar tempat, peraturan, atasan, maupun orang lain, tetapi disiplin ini tumbuh dari pada dirinya sendiri. Disiplin, ketekunan, & keseriusan merupakan pelaksanaan dari komitmen mengenai pekerjaan itu. Berdasarkan perkembangan serta kemajuan dirinya. Hanya dengan disiplin pada waktu, pada ketekunan, saat mengatasi pekerjaan hingga tuntas.(Keraf, 2012, pp. 36–37) Disiplin kerja sangat perlu diterapkan dalam

diri seorang karyawan terutama di forum keuangan pada upaya menaikkan kepuasan anggota, sehingga apabila anggota merasa puas dengan *output* kinerja dan pelayanan yang diberikan, maka akan menciptakan anggota loyal & percaya terhadap kinerja & pelayanan yang telah diterimanya. Hasil penelitian Novita Sari (2019) menerangkan bahwa disiplin kerja secara parsial juga simultan berdampak signifikan terhadap loyalitas karyawan.(Sari, 2019)

Komponen lain yang mendukung loyalitas merupakan kepercayaan. Kepercayaan merupakan sebuah pondasi pada suatu bisnis dimana pelanggan mempercayai sebuah produk dan penyedia jasa menjadi indera buat menghubungkan interaksi jangka panjang pada pelanggan.(Diza F. Moniharapon S., 2016, pp. 109–119) Hubungan kepercayaan mencerminkan seluruh pengetahuan yg dimiliki oleh anggota & seluruh kesimpulan yang dibentuk oleh anggota mengenai produk & pelayanan yang mereka dapatkan, tepatnya pada KSPPS BMT Bahtera Pekalongan.

Kepercayaan dianggap menjadi cara yang amat pokok ketika menciptakan & menjaga interaksi sama anggota pada masa panjang. Kepercayaan tumbuh berawal suatu reaksi yg panjang cukup kedua belah sisi sama-sama mempercayai. Apabila kepercayaan telah tumbuh antara BMT dan peserta, lalu upaya buat membina kolaborasi bakal makin gampang jadi akibatnya bakal memberi manfaat kedua belah sisi. Menciptakan kepercayaan dan kredibilitas enggak mampu dilakukan dengan sekejap. Buat menguatkan kepercayaan, diperlukan efek buat terbuka pada rakyat & pelanggan. Saat kepercayaan berimbang kembali, bakal ditemukan keyakinan antara kedua belah sisi.(Mashur Razak, 2015, p. 164) Semakin banyak taraf kepercayaan yg diberikan pada anggota, lalu semakin banyak juga taraf loyalitasnya.

Melalui tingkat kepercayaan yg terbangun antara pihak BMT Bahtera & anggota maka sangat memungkinkan BMT Bahtera akan gampang terbangun lebih intensif antara anggota dan pihak lain, mengingat pihak BMT Bahtera

wajib untuk menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap anggotanya supaya anggota merasa yakin & aman dalam menggunakan produk atau pelayanannya.(Aziz N., 2019, pp. 227–234) Kepercayaan akan terbentuk pada pola pikir anggota melalui kepuasan, dimana anggota puas terhadap produk atau pelayanan. Berdasarkan penelitian Fretty Welta (2017) dinyatakan bahwa kepercayaan mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan.(Welta, 2017a)

Faktor selanjutnya adalah kepuasan anggota. Kepuasan anggota adalah perilaku yang didasari sama pengetahuan tempo dulu seseorang dimana pengetahuan tadi membantu bertumbuhnya kepercayaan dan loyalitas. Kepuasan ataupun ketidakpuasan anggota ialah respon terhadap penilaian ketidaksesuaian ataupun dikonfirmasi yang dirasakan saat tujuan sebelumnya dan kemampuan nyata barang yang dirasakan selesai penggunaan (Norhermaya Y. A., 2016, pp. 1–13). Kepuasan dan ketidakpuasan adalah perbandingan antara harapan anggota dan kenyataan menurut kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota.(Kusumantoro, 2015, pp. 1–15)

Harapannya, konsumen akan amat merasa puas & sudah jelas mereka akan selalu melakukan pembelian ulang serta mengajak teman-teman. Jadi, bisa disimpulkan bahwa atas dasarnya pemahaman kesenangan anggota mencakup antara tujuan & kemampuan ataupun hasil yg dirasakan.(Tjiptono, 2008, p. 24) Kepuasan anggota ditentukan oleh aneka macam jenis pelayanan yg didapatkan sama anggota semasa beliau memakai sebagian tingkatan pelayanan.

Ketidakpuasan yang diperoleh di permulaan termin jasa mengakibatkan pemahaman berwujud kualitas jasa yg rendah buat termin jasa seterusnya, sebagai akibatnya anggota merasa enggak puas menggunakan pelayanan secara keutuhan. Anggota bakal merasa puas apabila memperoleh jasa yg baik ataupun sinkron sama yg diharapkan. Terciptanya kepuasan anggota mampu menaruh sebagian fungsi, diantaranya interaksi antara perusahaan & anggotanya menjadi harmonis, menaruh pedoman yang berguna untuk pembelian kembali,

terciptanya loyalitas anggota & menciptakan satu rekomendasi dari mulut ke mulut yg bermanfaat buat perusahaan.(Tjiptono, 2000, p. 107)

Hasil penelitian Novi Dayuwati, Marjam Desma Rahadhini, dan Dorothea Ririn Indriastuti (2020) menerangkan bahwa kepuasan pelanggan berdampak terhadap loyalitas pelanggan.(Dorothea Ririn Indriastuti, 2020, pp. 20–30) Taufiq Risal (2019) juga menemukan adanya kepuasan konsumen berdampak nyata dan relevan terhadap loyalitas konsumen.(Risal, 2019) Namun bersumber pada penelitian Diyah Safitri (2019), justru sebaliknya kepuasan muzaki tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzaki.(Safitri, 2019, pp. 501–515) Kurnia Nur Haida (2017) juga menemukan adanya kepuasan tidak memiliki dampak yang relevan terhadap loyalitas anggota.(Haida, 2017b)

Berdasarkan penelusuran atas penelitian terdahulu tersebut, maka peneliti melihat masih ada inkonsisten (output yang berbeda) berdasarkan beberapa penelitian dengan variabel yg sama. Oleh sebab itu, penelitian ini juga mau menguji dampak sekitar variabel independen yg diteliti memakai variabel dependen yang sama.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan motif kerangka perkara diatas, maka ringkasan permasalahan pada penelitian ini yaitu seperti berikut:

1. Apakah pelayanan prima secara parsial berdampak terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan?
2. Apakah kualitas jasa secara parsial berdampak terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan?
3. Apakah kualitas produk secara parsial berdampak terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan?
4. Apakah disiplin kerja secara parsial berdampak terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan?

5. Apakah kepercayaan secara parsial berdampak terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan?
6. Apakah kepuasan anggota secara parsial berdampak terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan?
7. Apakah pelayanan prima, kualitas jasa, kualitas produk, disiplin kerja, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berdampak terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ringkasan kasus diatas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah untuk:

1. menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.
2. menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.
3. menganalisis dampak kualitas produk terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.
4. menganalisis dampak disiplin kerja terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.
5. menganalisis dampak kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.
6. menganalisis dampak kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.
7. menganalisis dampak pelayanan prima, kualitas jasa, kualitas produk, disiplin kerja, kepercayaan, & kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Kota Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berkeinginan, dengan memahami pemecahan permasalahan maka diperoleh sebagian manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Bisa digunakan menjadi bahan surat keterangan buat penelitian lanjutan menggunakan tema yg sama, namun menggunakan model dan teknis analisa yg lain, sehingga bisa dilakukan proses pembuktian buat kemajuan ilmu pengetahuan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi KSPPS BMT Bahtera

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan donasi sebagai bahan masukan/sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini bisa dipakai KSPPS BMT Bahtera sebagai dasar pengembangan kualitas & instasi tersebut.

b. Bagi Akademik

Penulis ingin menambahkan fakta pada perguruan tinggi & sebagai tambahan pada perpustakaan dibidang perbankan syari'ah khususnya, dan bisa dijadikan sebagai bahan bacaan yg berisikan suatu studi yang bersifat karya ilmiah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan donasi atau pikiran yang dijadikan dasar pijakan penelitian sejenis

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa sistematika penulisan sedemikian rupa. Hal ini dilakukan untuk menampakkan *output* penelitian yang baik dan gampang dipahami. Dengan tujuan agar memudahkan peneliti pada penyusunan dan mempermudah pembaca pada mengusut penelitian ini.

Adapun sistematika tadi adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN, bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, bab ini menguraikan telaah pustaka yg berkaitan menggunakan topik dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Disiplin Kerja, Kepercayaan, Kepuasan anggota, Loyalitas Anggota dan Kepuasan Anggota. Pada bab ini pula menguraikan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini membahas tentang jenis penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen & teknik pengumpulan data penelitian, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV ANALISA PENELITIAN, bab ini menguraikan mengenai pelukisan penelitian dan analisis data mencakup analisis variabel, pengujian hipotesis & pembahasan *output* uji hipotesis.

BAB V PENUTUP, bab ini adalah rangkaian terakhir penulisan yang berisi kesimpulan yg diperoleh menurut hasil penelitian, dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,039, nilai tersebut lebih kecil dari (α) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,001, nilai tersebut lebih kecil dari (α) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima.
3. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,002, nilai tersebut lebih kecil dari (α) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima.
4. Variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,049, nilai tersebut lebih kecil dari (α) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima.
5. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari (α) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_5 diterima.
6. Variabel kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari (α) = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_6 diterima.
7. Berdasarkan hasil uji ANOVA atau F test adalah 51,309 dengan tingkat signifikan 0,000. Oleh karena signifikan 0,000 lebih kecil dari (α) = 0,05 maka dapat dikatakan bahwa pelayanan prima, kualitas pelayanan, kualitas produk, disiplin kerja, kepercayaan, dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

8. Nilai Koefisien determinasi sebesar 0,755 yang berarti variabel pelayanan prima, kualitas pelayanan, kualitas produk, disiplin kerja, kepercayaan dan kepuasan anggota berpengaruh sebesar 75,5% terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Bahtera Pekalongan.

B. Saran

1. Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau sebagai bahan masukan bagi perusahaan terutama yang berhubungan dengan loyalitas anggota.
2. Bagi peneliti berikutnya dimasa mendatang perlu diamati beberapa variabel, seperti menambahkan variable intervening atau moderating agar menambah atau memperluas wawasan baik mengenai variabel penelitian dan teknik analisisnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, H. Y. dan. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 9 No 1.
- Alfianika, N. (2016). *Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia* (Edisi ke-1). Yogyakarta: Deepublish.
- Alma, B. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Edisi Revisi). Bandung: CV. Alfabeta.
- Amstrong, K. dan. (2004). *Prinsip-prinsip Marketing* (Edisi Ketujuh). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Arifin, J. (2009). *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz N., H. V. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan , Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang. *Jurnal Pundi*, 03 (3).
- Azwar, S. (2004). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Edisi 1). Jakarta: PT Elex Media Komutindo.
- Bilgah. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Fast Food Indonesia Tbk KFC Cabang Ramayana cibubur Jakarta Timur. *Cakrawala Jurnal Humania Bina Sarana Informatika*, Volume 19 No 2.
- Diana, T. dan. (2003). *Quality managemen*. Yogyakarta: Andi.
- Diza F. Moniharapon S., O. I. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4 (1).
- Dorothea Ririn Indriastuti, N. D., Marjam Desma Rahadhini. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi kasus PT. Pegadaian, Cabang Cokronegaran, Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol 20.
- Elaman D. ola, A. S. (2019). ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Sipulung Di Surabaya. 104 *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*’, 8 (5).

- Familiar K., M. I. dan. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol 4 No 4.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Royalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Haida, K. N. (2017a). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan di BMT Al-Falah Sumber Cirebon. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 9 No 2.
- Haida, K. N. (2017b). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan di BMT Al-Falah Sumber Cirebon. *Al Amwal Perbankan Syariah Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 9 No 2.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan The Influence of Customer Trust and Satisfaction Toward Customer Loyalty In Seiko Laundry Company Medan. *Analitika*, Vol 8 No 2.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Husein, U. (2003). *Metode Riset Dan Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Imelda W. J Ogi, F. D., Silcyljeova Moniharapon, dan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.4 No.1.
- Istikomah, M. A. S. dan. (2018). Pengaruh Brand Image Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta. *Equilibrium. Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 6 No 1.
- Keraf, S. (2012). *Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kesuma E. Amri ‘, M. S. dan. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. ISSN 2302-0199’, 4 (November 2015) (2015), pp. 176–92. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol 4 November 2015.
- Kotler, P., K., K. L. dan. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta

- Kusumantoro, S., A. O. &. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan, Vol X No 1*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Garnasih.
- Mashur Razak, A. dan. (2015). *Kewirausahaan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing.
- Nalim, Y. (2013). *Statistik 2*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Nasution. (2003). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Norhermaya Y. A., S. H. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id). *Diponegoro Journal of Management*, 5 (3).
- Nugroho B., S. I. K. dan. (2018a). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 6 No 1*.
- Nugroho B., S. I. K. dan. (2018b). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. Jurnal Manajemen Bisnis. 6 (1)*.
- Nurbani A. Mulyanto H. Wardani M. K., A. M. dan. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan, Vol 16 No 2*.
- Prasetyo, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Raden Bambang Sumarsono, W. Z. (2015). *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera.
- Rianto, M. N. (2010). *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol 1 No 1*.

- Safitri, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, Vol 8 No 2.
- Saputra R. Ben, A. A. P. dan. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol 7 No 2.
- Sari, N. (2019). Pengaruh Insentif Dan Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol 6.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS*. Bumi Aksara.
- Subagyo, A. (2010). *Marketing In Business* (Edisi Pertama). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabert.
- Suherdi, H. I. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Pariaman. *MENARA Ilmu*, XI (78).
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen: Teori dan penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2003). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Welta, F. (2017a). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah. *Jurnal I-Economic*, Vol. 3 No. 2.
- Welta, F. (2017b). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah. *Jurnal I-Economic*, Vol. 3 No. 2.
- Widodo, H. (1999). *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wa Tamwil*. Mizan.

