

ABSTRAK

DEDE FAUZI 2020, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderator, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

BMT yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi kepada masyarakat. BMT Al-Ittihad memiliki pelayanan yang sudah sesuai dengan standar. Namun, Berdasarkan data bahwa dari tahun ke tahun tingkat ketidakloyalitan atau anggota pasif lebih besar dari anggota aktif. Maka dari itu, BMT harus memberikan pelayanan yang prima sehingga masyarakat atau anggota akan loyal kepada suatu lembaga. Keloyalitan anggota akan penting bagi suatu lembaga sebagai suatu aset. Untuk mencapai suatu keloyalitan lembaga diharuskan memberikan rasa kepuasan melalui pelayanan yang diberikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan sebagai variabel moderator di BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya.

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan sebagai variabel moderator pada BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dengan pengumpulan informasi melalui kuesioner dan pengambilan sampel anggota BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya sebanyak 97 responden. Teknik analisa data menggunakan analisis jalur, analisis uji-t dan koefisien determinasi.

Hasil Penelitian diperoleh bahwa 1) Terdapat pengaruh X terhadap Y Berdasarkan analisa persamaan regresi $Y = 0,120X + 0,992$ dan Koefisien determinasi Sebesar 1,4% 2) Terdapat Pengaruh X terhadap Z berdasarkan analisa persamaan regresi linier $Z = 0,155X$ dan Koefisien Determinasi sebesar 2,4%.. 3) Terdapat Pengaruh Z terhadap Y berdasarkan analisa persamaan regresi linier $Y = 0,578Z$ dan Koefisien Determinasi sebesar 33,4%.. Hasil Penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara X terhadap Y dengan variabel Z berdasarkan analisa persamaan regresi diperoleh nilai $Y = 0,031X + 0,573Z + 0,815$ dan koefisien determinasi sebesar 33,5%, yang mana $0,120 > 0,089$.

Maka dapat di simpulkan bahwa Hipotesis 1 ; Pelayanan Prima tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota (H_{a1}) **ditolak** , Hipotesis 2 ; Pelayanan Prima tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (H_{a2}) **ditolak** dan Hipotesis 3 ; Kepuasan Anggota berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota (H_{a3}) **diterima** sehingga hipotesis 4 Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderator (H_{a4}) **ditolak**

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan, dan Loyalitas

ABSTRACT

DEDE FAUZI 2020, *The Effect Of Excellent Service On Member Loyalty With Satisfaction As A Moderator Variable, Sharia Economics Study Program, Faculty Of Islamic Studies, Siliwangi University.*

BMT is a microfinance institution that operates based on sharia principles. BMT has a function as an intermediary institution to the community. BMT Al-Ittihad has services that are in accordance with the standards. However, based on data that from year to year the level of non-accountability or passive members is greater than active members. Therefore, BMT must provide excellent service so that the community or members will be loyal to an institution. Loyalty of members will be important for an institution as an asset. To achieve loyalty an institution must provide a sense of satisfaction through the services provided. The formulation of the problem in this study is whether there is an influence of excellent service on member loyalty with satisfaction as a moderator variable in bmt al-ittihad in Tasikmalaya City.

The purpose of this study was intended to determine the effect of excellent service on member loyalty with satisfaction as a moderating variable on BMT Al-Ittihad in Tasikmalaya City. This research uses a quantitative approach. By gathering information through questionnaires and sampling of bmt al-ittihad members in Tasikmalaya city as many as 97 respondents. Data analysis techniques used path analysis, t-test analysis and coefficient of determination.

The research results are obtained that 1) there is an influence of X on Y based on the analysis of the regression equation $Y = 0.120x + 0.992$ and the coefficient of determination of 1.4% 2) there is an effect of X on Z based on the analysis of the linear regression equation $Z = 0.155x$ and the determination coefficient of 2 , 4% ... 3) there is the influence of Z on Y based on the analysis of linear regression equation $Y = 0.578z$ and the coefficient of determination is 33.4%. $Y = 0.031x + 0.573z + 0.815$ and the coefficient of determination is 33.5%, which is $0.120 > 0.089$.

Then it can be concluded that hypothesis 1; excellent service does not have a significant effect on member loyalty (Ha1) **is rejected**, hypothesis 2; excellent service does not have a significant effect on member satisfaction (Ha2) **being rejected** and hypothesis 3; member satisfaction has a significant effect on member loyalty (Ha3) **accepted** so that the hypothesis 4 excellent service on member loyalty with satisfaction as a moderator variable (Ha4) **is rejected**.

Keywords: *Excellent Service, Satisfaction, and Loyalty*