



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 325-332

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT**

Ana Fitriyatul Bilgies<sup>1</sup>, Ali Muhajir<sup>2</sup>, Laily Nur Sa'idah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Darul Ulum Lamongan

[anafitriyatulbilgies@unisda.ac.id](mailto:anafitriyatulbilgies@unisda.ac.id)<sup>1</sup>, [alimuhajir@unisda.ac.id](mailto:alimuhajir@unisda.ac.id)<sup>2</sup>, [lailynursaidah7@gmail.com](mailto:lailynursaidah7@gmail.com)<sup>3</sup>

### **Abstrak**

*Penelitian ini di latar belakangi KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur dalam melayani anggotanya dengan menerapkan pelayanan yang lebih adil, spesialnya pada sistem profit loss sharing (bagi hasil) sesuai pada sistem Mudharabah serta sistem Musyarakah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah 5800 anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling dihitung dengan rumus slovin sehingga menghasilkan 100 sampel. Teknik pengumpulan datanya menggunakan data primer yang diperoleh langsung melalui riset lapangan dan juga dengan menyebar kuesioner melalui google form kepada nasabah KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Teknik tersebut diolah dengan SPSS versi 24 untuk menganalisis beberapa hipotesis. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur, kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.*

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota Dan Loyalitas Anggota.

### **1. Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu, lembaga keuangan syariah mulai menunjukkan momentumnya. Saat ini, banyak organisasi yang dilabel syariah. Tidak hanya industri perbankan yang menggunakan prinsip syariah, lembaga keuangan syariah non perbankan juga mulai banyak peminatnya, seperti asuransi syariah, koperasi syariah, dan pegadaian syariah. Dengan tumbuhnya lembaga keuangan syariah diharapkan mampu bersaing dengan lembaga keuangan konvensional lainnya. Seperti yang kita ketahui bersama, koperasi syariah adalah jenis usaha simpan pinjam, dan sistem operasinya hampir sama dengan lembaga keuangan pada umumnya. Hanya saja, koperasi syariah tidak menerapkan sistem bunga/riba, melainkan bagi hasil. Sehingga, dengan begitu banyak orang yang ingin bergabung dengan koperasi syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dibuktikan melalui penelitian Adelina et al (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat mempengaruhi penilaian terhadap koperasi, khususnya loyalitas anggotanya. Loyalitas anggota yang berkurang juga dapat dikaitkan dengan buruknya kualitas layanan yang diterima anggota. Menurunnya loyalitas anggota akibat kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan anggota beralih ke koperasi dengan cara menutup rekening atau mengalihkan seluruh dana yang ada di rekening ke koperasi lain yang diyakini memberikan pelayanan yang lebih baik kualitasnya.

Koperasi dikatakan berhasil jika dapat memberikan hasil yang terbaik bagi anggotanya. Semakin dekat hubungan antara koperasi dengan anggotanya, maka semakin besar kemungkinan koperasi memberikan kinerja yang diharapkan oleh pelanggan, begitu pula sebaliknya. Koperasi harus menjadi wadah bagi sekelompok orang yang memiliki visi dan misi yang sama. Salah satu hal penting yang dibutuhkan koperasi adalah menjaga eksistensi anggotanya. Loyalitas anggota terhadap koperasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan keberhasilan koperasi. Loyalitas anggota koperasi tercermin dari besarnya kontribusi mereka terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh koperasi syariah. Loyalitas sendiri diartikan sebagai kesanggupan untuk menaati, melakukan dan mengamalkan sesuatu tanpa mempedulikan keuntungan pribadi dan dengan rasa tanggung jawab.

Dalam jurnal Eliyawati dkk, Astuti menyatakan bahwa menjaga kepuasan anggota merupakan pertimbangan penting karena anggota yang tidak puas memiliki kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasannya kepada

orang lain dan calon anggota lainnya. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan harus konsisten dengan proses peningkatan keunggulan koperasi syariah di masyarakat dan kemungkinan meningkatkan pendapatan koperasi syariah tersebut.

KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur merupakan salah satu lembaga keuangan syariah di Jawa Timur yang khusus menyediakan layanan transaksi keuangan berdasarkan prinsip syariah, berbagai produk antara lain tabungan (Simasis), simpanan berjangka (deposit), pembiayaan Bai' bitsaman ajil Giro Wadiah, Murabahah, Musyarakah, al-Qordhul Hasan.

Peneliti memilih meneliti di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur karena dalam menjalankan kegiatan usahanya KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur melayani anggotanya dengan menerapkan pelayanan yang lebih adil, khususnya pada sistem profit loss sharing (bagi hasil) semacam yang terdapat pada sistem Mudharabah serta sistem Musyarakah.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Tjiptono dalam Chinvia et al (2021) berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian layanan dengan menyeimbangkan jangka waktu harapan konsumen.

### 2.2 Kepercayaan

Menurut Stefanus dalam Cindy et al (2022), kepercayaan pelanggan merupakan cerminan dari emosi perdagangan dan berhubungan langsung dengan apa yang diharapkan pelanggan dari kinerja produk, layanan, dan tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual.

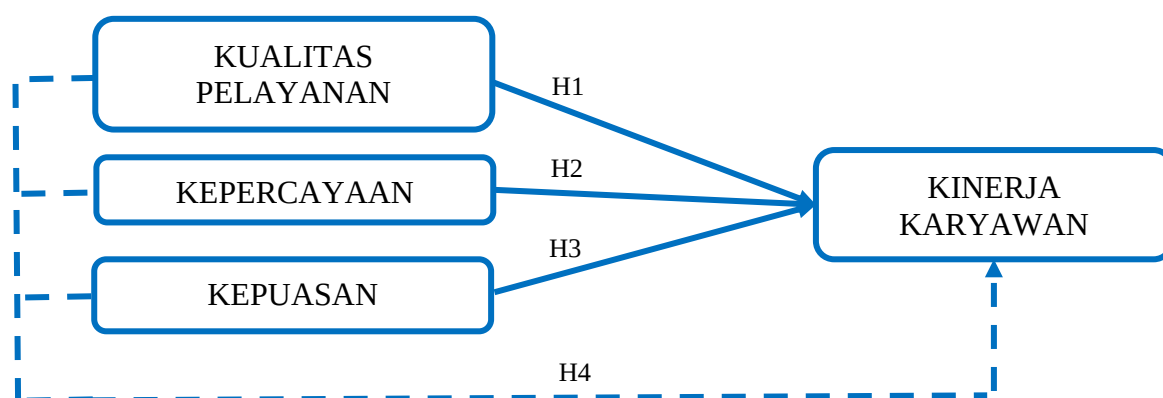
### 2.3 Kepuasan

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam F.K. Putri et al (2021) Kepuasan merupakan sikap yang ditentukan berdasarkan pengalaman yang diperoleh.

### 2.4 Loyalitas Anggota

Menurut Oliver dalam A.A.Ayu Ratih & Ni Nyoman (2020:26) berpendapat bahwa loyalitas adalah loyalitas sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali atau memilih kembali suatu barang atau jasa secara konsisten di masa depan.

### 2.5 Kerangka Teori



## 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur Cabang Maduran dan Cabang Sukodadi Lamongan. Waktu penelitian berlangsung

dari bulan Mei 2023 Sampai Juni 2023. Objek pada penelitian ini adalah Anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur dan subjek pada penelitian ini meliputi: (1) Kualitas Pelayanan, (2) Kepercayaan, (3) Kepuasan Anggota, (4) Loyalitas Anggota. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur yang berjumlah 5800 anggota. Sampel dalam penelitian ini diperoleh melalui rumus slovin sehingga menghasilkan 100 sampel, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survei yaitu metode pengumpulan data primer yang dikumpulkan langsung berupa ulasan atau pendapat dari anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur dengan menjawab semua pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

#### 4. Hasil dan Diskusi

##### 1. Uji Instrumen

###### a. Uji Validitas

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

| Variabel           | Item Pernyataan | Hasil R Tabel | Hasil R Hitung | Keterangan |
|--------------------|-----------------|---------------|----------------|------------|
| Kualitas Pelayanan | X1.1            | 0,1654        | 0,631          | VALID      |
|                    | X1.2            | 0,1654        | 0,847          | VALID      |
|                    | X1.3            | 0,1654        | 0,856          | VALID      |
|                    | X1.4            | 0,1654        | 0,687          | VALID      |
|                    | X1.5            | 0,1654        | 0,816          | VALID      |
| Kepercayaan        | X2.1            | 0,1654        | 0,878          | VALID      |
|                    | X2.2            | 0,1654        | 0,836          | VALID      |
|                    | X2.3            | 0,1654        | 0,749          | VALID      |
|                    | X2.4            | 0,1654        | 0,867          | VALID      |
| Kepuasan Anggota   | X3.1            | 0,1654        | 0,861          | VALID      |
|                    | X3.2            | 0,1654        | 0,916          | VALID      |
| Loyalitas Anggota  | Y.1             | 0,1654        | 0,953          | VALID      |
|                    | Y.2             | 0,1654        | 0,832          | VALID      |
|                    | Y.3             | 0,1654        | 0,953          | VALID      |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa *corrected item – total* dari semua pernyataan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Kepuasan Anggota (X3) dan Loyalitas Anggota (Y) yang diberikan kepada responden lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,1654 yang berarti semua pernyataan dinyatakan Valid.

###### b. Uji Reabilitas

**Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel           | Cronbach's alpha | N of Item | Keterangan |
|--------------------|------------------|-----------|------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,825            | 5         | Reliabel   |
| Kepercayaan        | 0,853            | 4         | Reliabel   |
| Kepuasan Anggota   | 0,725            | 2         | Reliabel   |
| Loyalitas Anggota  | 0,901            | 3         | Reliabel   |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa Cronbach's Alpha dari seluruh variabel yang diujikan nilainya diatas 0.70, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

##### 2. Uji Asumsi Klasik

###### a. Uji Normalitas

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |           |
|------------------------------------|----------------|-----------|
| Unstandardized Residual            |                |           |
| N                                  |                | 100       |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | 0E-7      |
|                                    | Std. Deviation | ,74567718 |

|                                        |                |          |       |
|----------------------------------------|----------------|----------|-------|
| <b>Most Differences</b>                | <b>Extreme</b> | Absolute | ,155  |
|                                        |                | Positive | ,143  |
|                                        |                | Negative | -,155 |
| <b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>            |                |          | 1,550 |
| <b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>          |                |          | ,164  |
| <b>a. Test distribution is Normal.</b> |                |          |       |
| <b>b. Calculated from data.</b>        |                |          |       |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas untuk nilai signifikan (Asymp. Sig. (2-tailed)) sebesar 0,164, nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi 0,1 ( $0,164 > 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

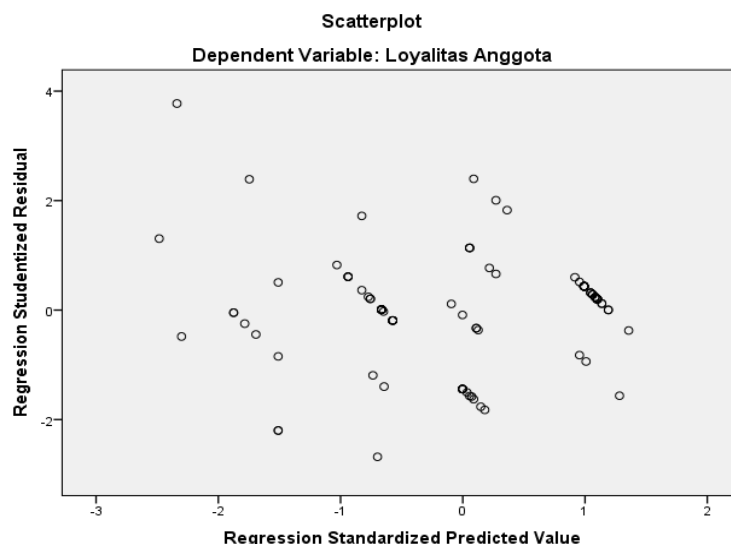
**Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas**

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |                    |                                |            |
|---------------------------------|--------------------|--------------------------------|------------|
| <b>Model</b>                    |                    | <b>Collinearity Statistics</b> |            |
|                                 |                    | <b>Tolerance</b>               | <b>VIF</b> |
| <b>1</b>                        | Kualitas Pelayanan | ,514                           | 1,946      |
|                                 | Kepercayaan        | ,443                           | 2,255      |
|                                 | Kepuasan Anggota   | ,511                           | 1,957      |

**a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota**

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai tolerance dari variabel kualitas pelayanan adalah  $0,514 > 0,1$ , variabel kepercayaan adalah  $0,443 > 0,1$ , variabel kepuasan anggota adalah  $0,511 > 0,1$ . Maka dapat disimpulkan nilai tolerance dari ketiga variabel di atas  $> 0,1$  sehingga bebas dari multikolinearitas. Berdasarkan nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah  $1,946 < 10$ , variabel kepercayaan  $2,255 < 10$ , variabel kepuasan anggota  $1,957 < 10$ . Maka dapat disimpulkan nilai VIF dari ketiga variabel di atas  $< 10$  sehingga bebas dari multikolinearitas.

#### c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dari grafik scatterplot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar jauh diantara sumbu X dan Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

|       |                                                 | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           | T      | Sig. |
|-------|-------------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model |                                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |      |
|       |                                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)                                      | 2,002                       | ,986       |                           | 2,030  | ,045 |
|       | Kualitas Pelayanan                              | -,148                       | ,059       | -,149                     | -2,505 | ,014 |
|       | Kepercayaan                                     | ,061                        | ,066       | ,059                      | ,915   | ,362 |
|       | Kepuasan Anggota                                | 1,516                       | ,095       | ,952                      | 15,939 | ,000 |
|       | <b>a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota</b> |                             |            |                           |        |      |

Dari tabel di atas dapat dilihat pada kolom Unstandardized coefficients bagian kolom B maka persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha - b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

$$Y = 2,002 - 0,148 + 0,061 + 1,516 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 2,002 artinya apabila variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota dianggap konstan atau 0 maka loyalitas anggota adalah 2,002.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar (-0,148) artinya adalah variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang berlawanan yaitu menurun 1 satuan, maka loyalitas anggota juga akan menurun sebesar -0,148 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota, hal ini mengakibatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur semakin rendah.
- Koefisien regresi variabel kepercayaan sebesar (0,061) artinya apabila variabel kepercayaan meningkat 1 satuan, maka loyalitas anggota mengalami kenaikan sebesar 0,061 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepercayaan dengan loyalitas anggota. Semakin tinggi kepercayaan yang diberikan maka akan semakin meningkat loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.
- Koefisien regresi variabel kepuasan anggota sebesar (1,516) artinya apabila variabel kepuasan anggota meningkat 1 satuan, maka loyalitas anggota mengalami kenaikan sebesar 1,516 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan anggota dengan loyalitas anggota. Semakin tinggi kepuasan anggota yang diberikan maka akan semakin meningkat loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.

### 4. Uji Koefisien Determinasi Adjusted (R<sup>2</sup>)

**Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi Adjusted (R<sup>2</sup>)**

| Model Summary <sup>b</sup>                                                          |                   |          |                   |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                                               | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                                                   | ,908 <sup>a</sup> | ,825     | ,820              | ,757                       |
| <b>a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan</b> |                   |          |                   |                            |
| <b>b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota</b>                                     |                   |          |                   |                            |

Dari tabel diatas diperoleh nilai Adjusted R square sebesar 0,820 atau 82%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota sebesar 82% sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t (Uji Parsial)

**Tabel 7 Hasil Uji t (Uji Parsial)**

| Coefficients <sup>a</sup>                       |                             |            |                           |        |      |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|                                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| <b>1</b> (Constant)                             | 2,002                       | ,986       |                           | 2,030  | ,045 |
| Kualitas Pelayanan                              | -,148                       | ,059       | -,149                     | -2,505 | ,014 |
| Kepercayaan                                     | ,061                        | ,066       | ,059                      | ,915   | ,362 |
| Kepuasan Anggota                                | 1,516                       | ,095       | ,952                      | 15,939 | ,000 |
| <b>a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota</b> |                             |            |                           |        |      |

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa:

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota

Secara parsial pada nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar -2,505 < ttabel 1,66088) maka Ha ditolak. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki signifikansi sebesar 0,014 > nilai sig 0,05 maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang berbunyi “Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur Di Lamongan”.

Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan menurun maka loyalitas anggota juga akan menurun dan akan berdampak pada kemungkinan berkurangnya jumlah anggota yang ada di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur, oleh karena itu perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar anggota merasa puas dan nyaman menjadi anggota di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur, maka akan dipastikan anggota akan tetap setia menggunakan jasa yang ada di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.

#### 2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota

Secara parsial pada nilai thitung thitung 0,915 < ttabel 1,66088 maka Ha ditolak. Pada variabel kepercayaan memiliki signifikansi 0,362 > nilai sig 0,05) maka Ho ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepercayaan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang berbunyi “Diduga ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur Di Lamongan”.

Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepercayaan anggota menurun maka loyalitas anggota juga akan menurun, dan hal ini akan berdampak pada kemungkinan berkurangnya jumlah orang yang percaya untuk bergabung di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur, oleh karena itu perusahaan harus lebih meningkatkan rasa kepercayaan anggotanya dalam setiap melakukan transaksi simpan atau pinjam agar anggota yang ada tetap setia menggunakan jasa dan semakin banyak yang mau bergabung menjadi anggota dan setia menggunakan jasa yang ada di KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.

#### 3. Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota

Secara parsial pada nilai Pada variabel kepuasan anggota memiliki thitung 15,939 > ttabel 1,66088) maka Ha diterima. Pada variabel kepuasan anggota memiliki signifikansi 0,000 < nilai sig 0,05 maka Ho diterima. Maka dapat disimpulkan secara parsial kepuasan anggota mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang berbunyi “Diduga ada pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur Di Lamongan”.

Hasil ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur maka semakin tinggi pula loyalitas anggota. Hal ini disebabkan karena kemampuan pihak KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur dalam memberikan jaminan dan pelayanan terbaik seperti karyawan yang profesional dibidangnya sehingga anggota merasa puas, aman dan nyaman dalam melakukan transaksi simpan atau pinjam dikoperasi, serta karyawan yang berperilaku baik dan menanamkan rasa kepercayaan terhadap anggota serta adanya akses kemudahan dalam setiap transaksi produk jasanya, hal ini akan membentuk persepsi yang baik maka kepuasan anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur di Lamongan semakin meningkat.

**b. Uji f (Uji Simultan)**

**Tabel 8 Hasil Uji f (Uji Simultan)**

| ANOVA <sup>a</sup>                                                           |            |                |    |             |         |                   |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model                                                                        |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                                                                            | Regression | 259,463        | 3  | 86,488      | 150,830 | ,000 <sup>b</sup> |
|                                                                              | Residual   | 55,047         | 96 | ,573        |         |                   |
|                                                                              | Total      | 314,510        | 99 |             |         |                   |
| a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota                                     |            |                |    |             |         |                   |
| b. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan |            |                |    |             |         |                   |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota dengan Ftabel sebesar 2,70. Dari hasil uji signifikansi simultan di atas bahwa nilai Fhitung sebesar 150,830 dan Ftabel 2,70, sehingga Fhitung > Ftabel (150,830 > 2,70) maka Ha diterima. Untuk nilai sig sebesar 0,000 sehingga nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05) maka Ho diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang berbunyi “Diduga kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur Di Lamongan”.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota KSPSS BMT Ki Slamet Jawa Timur (Cabang Maduran dan Cabang Sukodadi Lamongan)”, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota baik secara parsial maupun simultan, maka dapat ditarik kesimpulannya bahwa hanya satu variabel yakni kepuasan anggota yang terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan anggota secara simultan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.

## Referensi

1. Anggun C. Monica & Santi Arafah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1.
2. Adelina Lubis. dkk. (2021). Pengaruh Komunikasi Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 8 No. 3 Edisi Februari 2021 : 1267–1274.
3. Abdul Razak. dkk. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia. *Journal of Economic and Business*, 10-20.
4. Anisa N. Lutfiani & Mila F.S. Musfiroh. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, Vol. 2 No. 3 Edisi Juni 2022 : 2809-7580.
5. Amalana, Arina. 2016. Pengaruh Relationship Marketing dan Citra Lembaga terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderating (Studi pada Nasabah Tabungan BPD DIY Syari'ah Kantor Cabang Yogyakarta). *Skripsi*. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
6. Bilgies, A. F. (2016). Peran kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan billagio skincare clinic Sidoarjo. *Jurnal Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, Vol. 1, No. 1, April 2016 : 78 - 90.
7. Chinvia D. Pitoi. dkk (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Jurnal Productivity*, Vol. 2 No. 1 Edisi 2021 : 2723-0112.
8. Cindy Rahmawati, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah. *Sibatik Journal*, Vol. 1, No. 7 Edisi 2022 : 2809-8544.
9. Daka, Khairul. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan *In And Out Fitness* Surakarta, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
10. Dwi Apriliani, dkk. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *E-BISMA*, 1(1) 20-30.
11. Eswika Nilasari & Istiatin (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*, Vol. 13 No. 01 Edisi Februari - Juli 2015 : 4.
12. F.K. Putri. et al. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2, *Jurnal EMBA*, Vol. 9 No. 1 Edisi Januari 2021 : 1428-1438.
13. Fauzi, M.Q. et al. (2018). *The Influence of Islamic Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction of Bank BRI Syariah Surabaya, Increasing Management Relevance and Competitiveness*, Taylor & Francis Group, London, Edisi 2018 : 35-39.
14. Fitriani, Nila Nur. (2018). Pengaruh Pelayanan Dan Kohesivitas Terhadap Loyalitas Anggota Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera Surabaya, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
15. Hermanto. (2019) *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, 978-623-7033-49-3, Cv Jakad Publishing, Surabaya.

16. Indah Permata Sari. et al. (2023), *The Effect of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty to Customers of Bank Kalbar Syariah Pontianak Branch*, *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 6 Edisi Januari 2023 : 2617-7269.
17. Lieyanto & Pahar. (2020), Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ukdc. (Online)*, Vol. 216 No. 168 (<https://jurnal.ukdc.ac.id/index.php/BIP/article/view/216/168>), diakses 2021
18. Mety Titin. et al. (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Alfamart Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Variabel, *International Journal Of Social And Management Studies*, Vol. 03 No .02 Edisi 2022 : 2775-0809.
19. Muhammad Bahrudin & Siti Zuhro (2015), Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3, No. 1 Edisi Juni 2015 : 5.
20. Oktaviani, Ria. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 13, No. 1, Edisi April 2019 : 35—39.
21. Purnamasari, Rima (2019), Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Tirtayasa Ekonomika*, Vol. 14 No. 2 Edisi Oktober 2019 : 191-194.
22. Purwaningsih, Septi. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia NEU RSUD Banyumas, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
23. Putri, R. W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Auto 2000 Waru Surabaya), *Skripsi*, Brawijaya University.
24. Reyhan, A., & SRI, R. T. A. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta), *Skripsi*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
25. Sari, A.A.Ayu Ratih Permata & Yasa, Ni Yoman Kerti (2020), *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan*, 978-623-7887-67-6, Lakeisha, Klaten.
26. Sinta Petri Lestari & Manis Samaniatun (2020), Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ritel Alfamart, *Jurnal Egaliter*, Vol. 4 No. 6 Edisi Maret 2020 : 29-36.
27. Sukoco et al. (2018) *The Influence of Islamic Service Quality Toward Bank Customer Loyalty and Satisfaction of BRI Syariah Surabaya, Increasing Management Relevance and Competitiveness*, London.
28. Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 979-8433-64-0, Alfabeta, Bandung.
29. Sutrisno. Dkk. (2017), Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota, *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 7 No. 2 Edisi Desember 2017 : 157-174.
30. Yasin, Nur. (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Moderasi Studi Empiris Pada KSPPS BMT Karisma Magelang, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Magelang.
31. Yusrini Meidita. Dkk (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Studi Kasus Shopee, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2 No. 11 Edisi November 2018 : 5682-5690.

---