

ABSTRAK

Chairunnisa (18205100082), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Integritas Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan lembaga keuangan non-bank berbasis syariah yang semakin ketat sehingga perusahaan dituntut untuk selalu memberikan inovasi dan keunggulan dibanding kompetitor lainnya. Keunggulan lembaga keuangan dapat dilihat dari bagaimana mereka mempertahankan loyalitas anggotanya. Sikap loyalitas dapat muncul ketika anggota merasakan kepuasan atas kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh BMT serta sikap integritas yang dimiliki oleh setiap karyawan BMT.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan integritas karyawan terhadap loyalitas anggota pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Jenis penelitian ini adalah *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini didasari oleh dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, kualitas pelayanan (X_1) memperoleh t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} ($2,269 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$ ($0,025 < 0,05$). *Kedua*, integritas karyawan (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} ($0,581 < 1,985$) dan nilai signifikansi lebih besar dari $0,05$ ($0,563 > 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah KCP Mayong. Sedangkan integritas karyawan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Besarnya pengaruh loyalitas pada anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong dapat diketahui berdasarkan hasil R^2 dengan nilai sebesar $0,090$ atau 9% dan sisanya 91% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Integritas Karyawan, Loyalitas*