

ABSTRAK

Munihatul Hariroh, 1820510072,: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Anggota BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Jekulo Kudus (Tahun 2020 – 2023), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, IAIN Kudus.

Di era globalisasi saat ini semakin canggih yang mengharuskan perbankan terutama KPPS/BMT menciptakan inovasi pada produk maupun jasa yang belum dimiliki oleh perusahaan lain. Hal tersebut dilakukan agar bisa mempertahankan anggota dalam menghadapi persaingan yang ketat. Maka dari itu, dibutuhkan strategi dengan meningkatkan kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi. Dengan begitu, anggota akan memberikan kesetiaan (loyalitas) pada suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap loyalitas anggota BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Jekulo Kudus (Tahun 2020 – 2023).

Jenis penelitian yang dipakai yaitu metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Jekulo Kudus (Tahun 2020 – 2023). Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dan *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah 96 responden. Metode analisis data yang digunakan antara lain: analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji T, uji F, dan koefisien determinasi yang diolah menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam uji parsial seluruh variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X1), promosi (X2), dan lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota (Y) dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ serta nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan (X1) memiliki $t_{hitung} 4,513 > t_{tabel} 1,986$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Promosi (X2) memiliki $t_{hitung} 3,894 > t_{tabel} 1,986$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Lokasi (X3) memiliki $t_{hitung} 9,388 > t_{tabel} 1,986$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sedangkan secara simultan, variabel bebas berpengaruh simultan terhadap variabel terikat dengan nilai F_{hitung} senilai $266,724 > F_{tabel} 2,70$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga, simpulan dari penelitian yaitu seluruh variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Semakin tinggi kualitas yang diberikan BMT atas pelayanan, promosi, dan lokasi maka semakin meningkat juga loyalitas anggota yang diperoleh oleh BMT.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Promosi, Lokasi, Loyalitas Anggota*