

ABSTRAK

Abdul Rochim (1620210211) Skripsi dengan judul Pengaruh *Syari'ah Compliance*, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus).

Program Strata satu (S.1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syari'ah, IAIN Kudus 2020.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menguji secara empiris pengaruh *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dan metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus sejumlah 8.014 orang. Metode pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner secara langsung kepada anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus sebanyak 99 anggota. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji normalitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji f.

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa *syari'ah compliance* (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, dengan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,187 > 1,985$). Kepercayaan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, dengan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,643 > 1,985$). Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, dengan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($3,350 > 1,985$).

Kata kunci : *Syari'ah Compliance, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Anggota*