

ABSTRAK

Total kualitas jasa adalah kunci dari loyalitas nasabah. Untuk mewujudkan kualitas jasa yang baik koperasi syariah Ben Iman Lamongan dituntut untuk memberikan jasa yang baik kepada nasabahnya dengan memperhatikan dimensi total kualitas jasa itu sendiri yaitu kualitas teknik dan kualitas fungsional. Karena dalam sembilan tahun ini koperasi syariah Ben Iman Lamongan hanya memiliki sebelas nasabah. Lembaga yang dikelola dengan profesional akan menumbuhkan kelayakitan masyarakat dan memberikan total kualitas jasa yang memuaskan. Loyalitas nasabah terhadap koperasi syariah Ben Iman Lamongan merupakan faktor yang penting agar jumlah nasabah lebih optimal. Dari latar belakang masalah tersebut yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “pengaruh total kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah dalam hal kerjasama produk *mudjara* di koperasi syariah Ben Iman Lamongan”.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh total kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah koperasi syariah Ben Iman Lamongan. Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 11 nasabah dan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner dan wawancara. Sedangkan untuk pengujian analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (Uji F) didapatkan F hitung sebesar 4,808 dengan signifikansi 0,043. Karena signifikansi (0,043) lebih kecil dari (0,05), maka dapat dikatakan bahwa kualitas teknik dan kualitas fungsional secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t) didapatkan variabel kualitas teknik memiliki nilai t hitung 2,936 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% (sig=0,019).

Hal ini berarti variabel kualitas teknik (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y). Pada variabel kualitas fungsional (X_2) nilai t hitung yang dihasilkan -0,171 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan lebih dari 5% (sig=0,868). Hal ini berarti variabel kualitas fungsional (X_2) secara parsial tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Adapun variabel yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah kualitas teknik.