



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota, kepuasan anggota, serta pengaruh kualitas layanan dan kepuasan anggota secara simultan terhadap loyalitas anggota.

Penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variable yang telah dikembangkan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan fakta atau kejadian yang sesungguhnya di lapangan. Target populasi dalam penelitian ini adalah anggota BTM Surya Dana. Sampel yang diambil 100 orang. Teknik analisa yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji objektivitas, uji regresi berganda, uji F, uji t, dan uji determinan dengan menggunakan alat analisis *SPSS 17.0 for windows*..

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan uji regresi berganda menunjukkan bahwa  $b_1 = 1,202$  berarti kualitas layanan mempengaruhi loyalitas anggota sebesar 120,2% atau berpengaruh positif yang artinya jika ketanggapan ditingkat lebih baik lagi 1%, maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 120,2 %, sebaliknya jika kualitas layanan diturunkan 1% maka kepuasan konsumen akan turun sebanyak 120,2 %. Sedangkan  $b_2 = -0.335$  berarti kepuasan anggota tidak mempengaruhi loyalitas anggota sebesar 33,5% atau berpengaruh negatif, yang artinya jika kehandalan ditingkatkan lebih baik lagi 1 % maka kepuasan konsumen tidak akan naik sebesar 33,5%, sebaliknya jika kehandalan diturunkan 1% maka kepuasan konsumen tidak akan turun sebanyak 33,5%.

Dari hasil analisis data secara simultan menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} 64,650$   $F_{table} 2,00$ , sehingga dapat diasumsikan bahwa variabel kualitas layanan dan kepuasan anggota berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas anggota. Analisis data secara parsial menunjukkan kualitas layanan memiliki nilai  $t_{hitung} 9,468$   $t_{table} 2,00$  dan variabel kepuasan anggota memiliki nilai  $t_{hitung} -3,945$   $t_{table} 2,00$ , sehingga dapat diasumsikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, sedangkan variabel kepuasan anggota tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Dari analisis data dengan uji determinan menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,563 menggunakan  $R^2$  karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari 1, maka dalam hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas anggota mampu dijelaskan oleh kualitas layanan dan kepuasan anggota dengan nilai sebesar 56,3%, sedangkan sisanya sebesar 43,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah*