

## ABSTRAK

**Nur Aufis Safira (1620210101). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Simpanan (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang).**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Simpanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 99 responden yang merupakan anggota simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang disesuaikan dengan variabel-variabel yang akan diteliti dan telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian dari analisis regresi berganda (Adjust R Square) sebesar 0,178 atau 17,8% variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan. Sedangkan 82,2% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini. Hasil analisis menggunakan uji t diketahui bahwa variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Dan variabel kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hasil analisis uji F diketahui bahwa variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

**Kata Kunci :** *Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Anggota*