

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service performance secara langsung terhadap loyalitas anggota, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota secara langsung terhadap loyalitas anggota, dan untuk mengetahui pengaruh service performance dan kepuasan anggota sebagai variabel moderating secara simultan terhadap loyalitas anggota di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research study) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Adapun metode pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden. Pengujian instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya, analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear berganda sebelum dimoderasi dan uji regresi linear berganda dengan moderasi yang terdiri dari uji F, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa service performance tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota. Namun service performance berubah menjadi berpengaruh secara signifikan ketika dimoderasi dengan kepuasan anggota di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa service performance tidak dapat berdiri sendiri dan harus didampingi oleh variabel moderasi yaitu kepuasan anggota. Kepuasan anggota merupakan variabel moderasi antara service performance terhadap loyalitas anggota dan terdapat pengaruh yang simultan antara service performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas anggota, serta variabel kepuasan nasabah adalah variabel quasi moderator atau dapat digunakan sebagai variabel independen sekaligus variabel moderator.

Kata kunci: kinerja karyawan, kepuasan anggota, loyalitas anggota.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service performance directly to the loyalty of members, as well as to determine the direct effect of satisfaction on loyalty of members, and to determine the effect of service performance and satisfaction member against moderating variables simultaneously to the loyalty of members in BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

This research uses field research study and using a quantitative approach. Source of the data obtained is the primary data and secondary data. The data collection method is by distributing questionnaires to 100 respondents. Testing instrument uses validity test and reliability test. Furthermore, analysis of the data used is multiple linear regression test before moderated and multiple linear regression test with moderation consisting of F test, t test, and the coefficient of determination (R^2).

The results of this study note that the service performance does not significantly affect the loyalty of members. But the service performance turned into a significant influence when moderated by member satisfaction in BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. This indicates that the service performance can't stand alone and must be accompanied by moderating variables, namely the satisfaction of members. Satisfaction is a member of a moderating variable between service performance against the loyalty of members and there is a simultaneous effect of service performance and satisfaction as a moderating variable for loyalty members, as well as customer satisfaction variable is quasi moderator variable or can be used as the independent variables simultaneously moderator variables.

Keywords: *service performance, member satisfaction, loyalty members*