ABSTRAK

Tesis dengan judul "Pengaruh Pelayanan, Kompetensi SDM, dan Pemasaran terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota di KSPPS Amanah Ummah Karah Jambangan Surabaya" ini adalah hasil dari penelitian kuantitatif. Penelitian ini untuk menjawab pertanyaan: Apakah pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KSPPS Amanah Ummah. Apakah pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di KSPPS Amanah Ummah. Apakah kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KSPPS Amanah Ummah. Apakah kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di KSPPS Amanah Ummah. Apakah pemasaran berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota di KSPPS Amanah Ummah. Apakah pemasaran berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota di KSPPS Amanah Ummah. Apakah kepuasan anggota positif berpengaruh terhadap loyalitas anggota di KSPPS Amanah Ummah.

Data penelitian dihimpun melalui teknik pengumpulan data dengan metode survei yang melalui kuesioner dengan responden berjumlah 60 orang yang selanjutnya dianalisis dengan analisis kuantitatif menggunakan metode analisis PLS dengan *software smartPLS* 2.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dilihat dari uji T-Statistik sebesar 4,4526, dan nilai *original sample estimate* adalah 0,3682. Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dilihat dari uji T-Statistik sebesar 0,3642 dan nilai *original sample estimate* adalah 0,0248. Kompetensi SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dilihat dari uji T-Statisstik sebesar 5,145 dan nilai *original sample estimate* adalah 0,3096. Kompetensi SDM berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas dilihat dari uji T-Statistik sebesar 0.8882 dan nilai *original sample estimate* adalah -0,0644. Pemasaran berpengaru positif tidak signifikan terhadap kepuasan dilihat dari uji T-Statistik sebesar 0,5506 dan nilai *original sample estimate* adalah 0,0393. Pemasaran berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dilihat dari uji T-Statistik sebesar 3,7006 dan nilai *original sample estimate* adalah 0,2076. Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dilihat dari uji T-Statistik sebesar 10,9961 dan nilai *original sample estimate* adalah 0,6906.

Sejalan dengan hasil penelitian di atas disarankan pada KSPPS Amanah Ummah, untuk mampu memberikan pelayanan dan menyediakan pegawai yang berkompetensi baik serta melakukan pemasaran dengan promosi intens dan tepat sasaran guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota dan meningkatkan jumlah anggota baru. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah variabel dan responden sehingga bisa melakukan penelitian yang lebih kompleks dengan hasil yang maksimal.

Keywords : Pengaruh Pelayanan, Kompetensi SDM, Pemasaran, Loyalitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id