

ABSTRAK

Skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing di Kopsyah Karya Mandiri Syariah Tulungagung” ini ditulis oleh Rizki Tri Sasmita, NIM 17401153429, pembimbing Ahmad Budiman S. HI. M. Si

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan antar Lembaga Keuangan Syariah yang semakin ketat. Koperasi Syariah Karya Mandiri yang berdiri di Ruko Kembangore Desa Bolorejo Kecamatan Kauman Tulungagung juga mengalami hal serupa, di Ruko Kembangore sendiri terdapat tiga Lembaga Keuangan Syariah lain, yaitu BMT Zahara, Kopsyah Tunas Artha Mandiri dan LKS ASRI. Meskipun persaingan yang ada sangat ketat, namun Kopsyah Karya Mandiri memiliki banyak nasabah yang sangat loyal bahkan tidak ingin menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah lain yang ada di sekitarnya. Tingkat loyalitas nasabah Kopsyah Karya Mandiri yang cukup tinggi pasti memiliki faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah reputasi merek, kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Kopsyah Karya Mandiri. (2) Bagaimana dampak loyalitas nasabah terhadap keunggulan bersaing di Kopsyah Karya Mandiri. Adapun tujuan dari skripsi ini adalah (1) Untuk membuktikan reputasi merek, kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Kopsyah Karya Mandiri, dan (2) Untuk mengetahui dampak loyalitas nasabah terhadap keunggulan bersaing di Koperasi Syariah Karya Mandiri Tulungagung

Pendekatan yang digunakan adalah kaulitatif dengan jenis kualitatif lapangan. Data yang diambil merupakan data primer, teknik pengambilan data menggunakan teknik wawancara. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Kopsyah Karya Mandiri adalah reputasi merek, kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah sangat berdampak terhadap keunggulan bersaing Kopsyah Karya Mandiri.

Kata Kunci: Loyalitas, Nasabah, dan Keunggulan Bersaing

ABSTRACT

This thesis entitled "Analysis of Factors Affecting Customer Loyalty and Its Impact on Excellence Competing in Kopsyah Karya Mandiri Syariah Tulungagung" was written by Rizki Tri Sasmita, NIM 17401153429, Ahmad Budiman S. HI. M. Si

This research is motivated by competition between increasingly stringent Islamic financial institutions. Syariah Karya Mandiri Cooperative, which was established in Kembangore Ruko Bolorejo Village, Kauman Tulungagung Subdistrict, also experienced a similar situation, in Kembangore Ruko itself there were three other Islamic Financial Institutions, namely BMT Zahara, Kopsyah Tunas Artha Mandiri and LKS ASRI. Although the competition is very tight, Kopsyah Karya Mandiri has many very loyal customers who do not even want to use the services of other Sharia Financial Institutions around them. The high level of loyalty of Kopsyah Karya Mandiri customers certainly has factors that influence it.

The formulation of the problem in this thesis is (1) What factors influence customer loyalty at Kopsyah Karya Mandiri. (2) What is the impact of customer loyalty on competitive advantage in Kopsyah Karya Mandiri . As for the purpose of this thesis are (1) To determine the factors that affect customer loyalty at Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung, and (2) To determine the impact of customer loyalty on competitive advantage in the Syariah Karya Mandiri Cooperative in Tuluman Agung Kauman

The approach used is complicated with a qualitative type of field. The data taken is primary data, data collection techniques using interview techniques. To test the validity of the data, triangulation techniques are used.

The results of the study indicate that (1) The factors that influence customer loyalty at Kopsyah Karya Mandiri are brand reputation, customer satisfaction and service quality. (2) The factors that influence customer loyalty greatly affect the competitive advantage of Kopsyah Karya Mandiri.

Keywords: Loyalty, Customer, and Competitive Advantage