

## ABSTRAK

Edwin Ilham Rohmawan, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung). Skripsi Tulungagung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung, baik secara simultan maupun parsial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel, uji asumsi regresi linier berganda, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Adapun rumusan masalah yang diajukan meliputi: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung?, 2) Apakah citra produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung?, dan 3) Apakah kualitas pelayanan dan citra produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung?

Tujuan penelitian ini yaitu, 1) Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung, 2) Untuk mengetahui tentang citra produk terhadap loyalitas nasabah BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung, dan 3) Untuk mengetahui tentang relasi antara kualitas pelayanan dan citra produk terhadap loyalitas nasabah BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung.

Hasil penelitian ini adalah 1) kualitas pelayanan berpengaruh tetapi memiliki hubungan yang negatif dengan loyalitas nasabah dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 2) citra produk berpengaruh dan memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas nasabah, dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk terus menerus menggunakan jasa dari BMT Harum Kepatihan Tulungagung, dan 3) kualitas pelayanan dan citra produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk menggunakan jasa BMT Harum Kepatihan Tulungagung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Produk, dan Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

Edwin Ilham Rohmawan, Effect of Service Quality and Product Image on Customer Loyalty (Case Study at BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung). Tulungagung Thesis: Faculty of Economics and Business in Islam, IAIN Tulungagung, 2019.

This study aims to determine whether there is an influence of service quality and product image on customer loyalty at BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung, both simultaneously and partially. In this study, researchers used quantitative research methods. To collect data using observation, interviews, questionnaires, and documentation. Data analysis techniques carried out in this study were descriptive analysis of respondents, descriptive variable statistical analysis, multiple linear regression assumption tests, multiple linear refraction analysis, and hypothesis testing.

The formulation of the problem proposed includes: 1) Does service quality affect customer loyalty at BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung ?, 2) Does the product image affect customer loyalty to the BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung ?, and 3) What is service quality and product image simultaneously affect customer loyalty to the Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung BMT?

The purpose of this study are, 1) To find out about the influence of service quality on customer loyalty BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung, 2) To find out about product image to customer loyalty BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung, and 3) To find out about the relationship between service quality and image product to the loyalty of BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung customers.

The results of this study are 1) influential service quality but has a negative relationship with customer loyalty and is significant to customer loyalty, 2) influential product image and has a positive relationship to customer loyalty, and significant to customer loyalty to continuously use services from BMT Harum Tulungagung Kepatihan, and 3) service quality and product image simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty to use the services of BMT Harum Kepatihan Tulungagung.

**Keywords: Service Quality, Product Image, and Customer Loyalty**