

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Cabang X**” ini ditulis oleh Kusnul Azizah, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17401153060, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E.,M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memilih kepuasan nasabah di BNI Syariah Tulungagung, yang dapat dipengaruhi oleh adanya nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lokasi. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menguji pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah BNI KCP Syariah Cabang X (2) menguji loyalitas pelanggan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang X (3) menguji lokasi terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang X (4) menguji nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang X .

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampel *probability sampling*. Dengan teknik yang digunakan teknik *simple random sampel* yaitu dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata populasi itu. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, metode kuesioner (angket), dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji instrumen data dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian dengan bantuan SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t secara persial (1) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan BNI Syariah Cabang X,(2) loyalitas pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang X, (3) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang X,(4) secara simultan uji F diketahui nilai pelanggan, loyalitas pelanggan, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang X.

**Kata Kunci :** Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Lokasi, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*The with the tette “ **Influence Of Customer Value, Customer Loyalty, and Location On Customer Satisfaction at BNI Syariah Branch X**” written by Kusnul Azizah., with student registration number (NIM) 17401153060, Islamic Banking Departement, Faculty of Economic and Islamic Bussiness IAIN Tulungagung with lecturer Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.*

*The reseach in this paper is motivated by the importance of choosing customer satisfaction at BNI Syariah Tulungagung, which can be influenced by the presence of customer value, cusomer loyalty, and location. This study aims to (1) examine the effect of customer value on customer satisfaction BNI Syariah KCP Tulungagung (2) test customer loyalty to BNI Syariah Branch X customer satisfaction (3) tets the location of customer satisfaction BNI Syariah Branch X (4) test customer value, customer loyalty, and location to satisfaction of BNI Syariah Branch X.*

*This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sampling using probability sampling technique that is simple because it is randomly sampled regardless of the population strata. The data source used is primary data. The measurement in this study uses a likert scale. In data collection is done by observation, questionnaire method ( questionnaire ), and documentation. This study uses a data instrument test with validity and reliability, multiple linear regressions test, classic assumption test, multiple linear regression test, multiple linear regression test that function to prove the research hypothesis with the help of SPSS version 16.0.*

*The results of this study indicate that the t test in reality (1) customer value has a positive and significant effect on the satisfaction of customers BNI Syariah Branch X, (2) customer loyalty has a negative and significant effect on satisfaction of customers BNI Syariah Branch X,(3) location has positive and significant to the satisfaction of BNI Syariah KCP Tulungagung. (4)Whereas from the test examiners simultaneously the test f is known the customer value,loyalty, and location to customer satisfaction has a positive and significant effect on the satisfaction of BNI Syariah Branch X.*

**Keywords :** *Customer Value, Customer Loyalty, Location, Customer Satisfaction*