

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Komitmen, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan” ini ditulis oleh Arum Sri Wahyuni Ningsih, 1741143046, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Rokhmat Subagyo, S.E.,M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh komitmen, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BPRS sarana prima mandiri Pamekasan. Dengan adanya komitmen nasabah tentang pemahaman BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan maka akan melekat pada kepercayaan nasabah untuk tetap setia atau loyal pada BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, selanjutnya dapat berdampak pada suatu kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Jika komitmen, kepercayaan, dan kepuasan nasabah baik maka akan berdampak baik pula tanggapan nasabah tentang Loyalitas Nasabah pada BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Penelitian tentang komitmen, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BPRS sarana prima mandiri Pamekasan ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan sumber data primer yang diperoleh dari angket yang disebar pada responden BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Pengujian penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Secara simultan uji F diketahui variable komitmen, kepercayaan, dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable loyalitas nasabah di BPRS SPM Pamekasan. 2) Hasil uji t H_0 diterima pada variabel X_1 dan X_2 , Sedangkan H_0 ditolak pada variabel X_3 . 3) hasil uji Adjusted R Square pada model ini adalah 0,622 hal ini berarti 62,2% variable loyalitas nasabah di BPRS SPM Pamekasan bisa dijelaskan variable komitmen,kepercayaan, dan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya ($100\% - 62,2\% = 37,8\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

Kata Kunci : Komitmen, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title "The Commitment, Trust, and Satisfaction Customers to Loyalty Customers in BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan" was written by Arum Sri Wahyuni Ningsih, 1741143046, Faculty of Economics and Business Islam, Islamic Banking Department, State Islamic Institute Tulungagung guided by Rokhmat Subagyo, S.E.,M.E.I.

This research was motivated by the commitment, trust, and satisfaction customers to loyalty customers in BPRS sarana prima mandiri Pamekasan. With the commitment of customers about understanding BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, it will be inherent in the customers trust in staying loyal to BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, then it can have an impact on the satisfaction felt by the customers. If commitment, trust, and satisfaction customers are good, it will also have a good impact on the customers response to loyalty customers at BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Research on the commitment, trust, and satisfaction customers to loyalty customers in BPRS sarana prima mandiri Pamekasan using Associative quantitative research method with the source of primary data obtained from the questionnaire that was distributed to respondents BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Testing this study using a multiple linear regression analysis with t-test, f and the coefficient of determination.

The results of this study showed that: 1) While the results of simultaneous testing of test F known variable commitment, trust, and satisfaction customers jointly significant effect on variable loyalty customer n BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. 2) The results of t-test H_0 are accepted for variables X_1 and X_2 , While H_0 is rejected on the X_3 variable. 3) From the test results Adjusted R square on this model is 0, 622 this means 62,2% of variable loyalty customers in BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan inexplicable variable commitment, trust, and satisfaction customers, while the rest (100% - 62,2% = 37,8%) is explained by causes other.

Keywords: *The Commitment, Trust, Satisfaction, Loyalty Customers.*