

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang” ini ditulis oleh Ayu Fatmawati, NIM. 17401153050, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, pembimbing Dr. Kutbuddin Aibak S.Ag., M.H.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan antar bank syariah yang ada di Indonesia sehingga pihak perbankan harus mengerti strategi dan faktor apa saja yang dapat digunakan untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Karena dengan adanya loyalitas nasabah, perusahaan bisa terus berjalan dan menjadi lebih maju di masa depan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang? (2) Apakah citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang? (3) Apakah kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang?

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang. (2) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang. (3) Kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang. Hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,946. Hal ini berarti 94,6% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra perusahaan, sedangkan sisanya sebesar 5,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra perusahaan, loyalitas nasabah.

ABSTRACT

Thesis with the title “The influence of Service Quality and Corporate Image on Customer Loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang” written by Ayu Fatmawati, NIM. 17401153050, Sharia Banking Department, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung, guided by Dr. Kutbuddin Aibak S.Ag., M.H.I.

This research is motivated by the increasingly intense competition between Islamic banking in Indonesia, so that's banks must understand the strategies and any factors can be used to maintain customer loyalty. Because with customer loyalty, companies can continue to run and become more advanced in the future. In this research the author wants to know the influence of service quality and corporate image on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang.

The formulation of the problem in this research is (1) Does the service quality have a positive and significant effect on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang? (2) Does the corporate image have a positive and significant effect on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang? (3) Does the service quality and corporate image jointly have a positive and significant effect on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang?

This study uses a quantitative approach. The data sources used is primary data by distributing questionnaires to customers. The sample in this research were 100 respondents. The data analysis technique used is the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test using SPSS 16.0.

The result of this research indicate that (1) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang. (2) Corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang. (3) Service quality and corporate image jointly have a positive and significant effect on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Jombang. The results of determination coefficient test obtained the determination coefficient of 0,946. This means that 94,6% of customer loyalty is influenced by service quality and corporate image, while the remaining 5,4% is influenced by other variables outside the research.

Keywords: *Service quality, corporate image, customer loyalty.*