

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Mandiri Tulungagung” ini ditulis oleh Tino Eka Prasetya Kontesa Sari, NIM. 17401153438 dengan pembimbing Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kepuasan yang kemudian menciptakan loyalitas konsumen. Di Bank Syariah Mandiri Tulungagung dalam mempertahankan nasabahnya agar tidak berpindah ke bank lain yaitu dengan mempertahankan kualitas produk tabungan yang disediakan, kemudian mempertahankan kualitas pelayanannya dengan memberikan pelayanan yang baik. Jadi, jika kualitas produk dan kualitas pelayanan baik, maka akan menciptakan kepuasan nasabah. Apabila nasabah puas, maka nasabah akan menggunakan produk di Bank Syariah Mandiri Tulungagung secara berulang.

Dengan demikian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung?, 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung?, 3) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung?, 4) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung? 5) Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung?.

Metode dalam penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, jumlah tersebut diambil dari jumlah populasi nasabah tabungan sebanyak 12.491. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan penyebaran angket, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis linier berganda, uji hipotesis, uji analisis jalur.

Dari hasil uji t substruktur 1 menunjukkan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung, kemudian dari hasil uji t substruktur 2 menunjukkan variabel kualitas produk dan kepuasan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung, sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. Kemudian dari hasil uji f substruktur 1 menunjukkan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan, sedangkan dari hasil uji f substruktur 2 menunjukkan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas**

## ABSTRACT

Thesis with the title "Effect of Product Quality and Service Quality on Savings Customer Loyalty with Satisfaction as Intervening Variables in Bank Syariah Mandiri Tulungagung" was written by Tino Eka Prasetya Kontesa Sari, NIM. 17401153438 with supervisor Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.

This research is motivated by the importance of satisfaction which then creates consumer loyalty. At Bank Syariah Mandiri Tulungagung in maintaining its customers so as not to move to another bank that is by maintaining the quality of savings products that are provided, then maintaining the quality of its services by providing good service. So, if the product quality and service quality is good, it will create customer satisfaction. If the customer is satisfied, the customer will use the product at Bank Syariah Mandiri Tulungagung repeatedly.

Thus the formulation of the problems in this study are 1) Does the quality of the product affect the satisfaction of savings customers at Bank Syariah Mandiri Tulungagung ?, 2) Does the quality of service affect the satisfaction of savings customers at Bank Syariah Mandiri Tulungagung ?, 3) Does the quality of the products affect the loyalty savings customers at Bank Syariah Mandiri Tulungagung? 4) Does the quality of service affect the loyalty of savings customers at Bank Syariah Mandiri Tulungagung? 5) Does customer satisfaction affect the loyalty of savings customers at Bank Syariah Mandiri Tulungagung ?.

The method in this thesis research uses a quantitative approach to the type of associative research. The sampling technique in this study is purposive sampling. The sample in this study amounted to 100 respondents, the amount taken from the total savings customer population of 12,491. Data collection techniques using questionnaires, observation and documentation. As for the data analysis in this study using the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear analysis test, hypothesis test, path analysis test.

From the results of substructure 1 t test shows the variable quality of products and service quality there is a positive and significant effect on the satisfaction of savings customers in Bank Syariah Mandiri Tulungagung, then from the results of the t test substructure 2 shows the variables of product quality and satisfaction there is a positive and significant effect on savings customer loyalty at Bank Syariah Mandiri Tulungagung, while the service quality variable has no influence on the savings customer loyalty at Bank Syariah Mandiri Tulungagung. Then from the results of the substructure 1 f test shows the variables of product quality and service quality there is a positive and significant effect on savings customer loyalty, while the results of the substructure 2 f test show the variables of product quality, service quality and satisfaction there are positive and significant influences on savings customer loyalty.

**Keywords: Product Quality, Service Quality, Satisfaction and Loyalty**