

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini ditulis oleh Nela Prastyana, NIM. 17401163008, pembimbing Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan, produk dan kualitas hubungan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Sebuah perusahaan atau lembaga keuangan syariah khususnya Bank Muamalat yang memiliki kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* yang baik maka akan terciptanya suatu loyalitas nasabah, sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberadaan Bank Syariah.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? (2) Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? (3) Apakah *relationship quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? (4) Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, secara parsial dan bersama-sama.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t, uji f) dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) *Relationship quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) Secara simultan (bersama-sama) antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Relationship Quality dan Loyalitas Nasabah*

## ABSTRACT

Thesis entitled “The influence of Service Quality, Product Quality, and Relationship Quality on Customer Loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri” was written by Nela Prastyana, NIM. 17401163008, with mentor by Dr. Ali Mauludi AC, M.A.

The research in this thesis is based on the importance of companies engaged in banking services, where good service, product and relationship quality plays a major role in providing satisfaction to its customers. A company or a sharia financial institution, especially Bank Muamalat which has good service quality, product quality, and relationship quality will create a customer loyalty, so that can influence the success and existence of a sharia bank.

The formulation of the problem in this study: (1) Is the service quality significant influence customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri? (2) Is the product quality significant influence customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri? (3) Is the relationship quality significant influence customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri? (4) Is the service quality, product quality, and relationship quality simultaneously significant influence on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri?. The study aims to determine and analyze the influence of service quality, product quality, and relationship quality on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri, partially and simultaneously.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The data source used is primary data, the number of samples used in this research as much as 96 respondents. Technique of collecting data using questioner, sampling technique using simple random sampling, measurement scale used is likert scale. The method of analysis in this research is validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, heteroscedasticity test, multicolinearity test), multiple linear regression test, hypothesis test (t test, f test), and coefficient of determination.

The results of this study indicate that: (1) Service quality have a positive and significant impact on customer loyalty, (2) Product quality have a positive and significant impact on customer loyalty, (3) Relationship quality have a positive and significant impact on customer loyalty, (4) Simultaneously service quality, product quality, and relationship quality have a positive and significant influence on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri.

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