

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan dan Minat Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini ditulis oleh Sri Warih Sunu Widodo, NIM. 17401163163, pembimbing Dr. H. Mashudi M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya persaingan lembaga keuangan, tidak hanya dengan sesama bank syariah, namun juga dengan lembaga keuangan lainnya seperti BMT, Koperasi Syariah yang sekarang mulai tumbuh dan berkembang diberbagai daerah. Hubungan antara bank syariah dengan nasabah akan menumbuhkan loyalitas masyarakat dan mewujudkan kualitas pelayanan yang sangat baik kepada nasabah. Pelayanan yang memuaskan akan menumbuhkan sikap minat dan loyalitas nasabah sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberadaan bank syariah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?, 2) Apakah tingkat kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?, 3) Apakah minat nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?, 4) Apakah pada pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil angket auto koesioner yang telah diisi oleh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, yang menjadi sampel penelitian. Sampel pada penelitian ini ada 96. Metode analisa penelitian ini adalah uji validitas dan reabilitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji T, uji F, dan koefisiensi determinasi (R).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan sig, 0,005, variabel tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah dengan sig, 0,007, sedangkan variabel minat nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan sig, 0,000. Dari hasil uji F, nilai Fhitung sebesar 49,913 dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Minat Nasabah, dan Loyalitas Nasabah.*

ABSTRACT

Thesis with the title "Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Interest on Customer Loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. The Kediri Branch "was written by Sri Warih Sunu Widodo, NIM. 17401163163, supervisor Dr. H. Mashudi M.Pd.I.

This research is motivated by the high competition of financial institutions, not only with fellow Islamic banks, but also with other financial institutions such as BMT, Sharia Cooperatives which are now starting to grow and develop in various regions. The relationship between Islamic banks and customers will foster community loyalty and create excellent service quality for customers. A satisfying service will foster an attitude of interest and customer loyalty so that it can affect the success and existence of Islamic banks.

The formulation of the problem in this study are 1) Does the quality of service affect customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch?, 2) Does the level of customer satisfaction affect customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch ?, 3) Does the customer's interest affect customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch?, 4) Is the influence of service quality, customer satisfaction and interest on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch ?. This study is to determine the effect of service quality, level of satisfaction and customer interest on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch.

The data used in this study are primary data obtained from the results of an auto questionnaire questionnaire that has been filled out by customers of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch, which is a research sample. There are 96 samples in this study. The analysis methods of this study are the validity and reliability of the data, the classic assumption test, the multiple linear regression test, the T test, the F test, and the coefficient of determination (R).

The results showed that there was a positive and significant effect between service quality variables on customer loyalty with sig, 0.005, variable satisfaction level on customer loyalty with sig, 0.007, while customer interest variables on customer loyalty with sig, 0,000. From the results of the F test, the Fcount value of 49,913 with a significant level of 0,000 so that there is an influence of service quality, level of satisfaction, and customer interest on customer loyalty of PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch.

Keywords: Service Quality, Level of Satisfaction, Customer Interests, and Customer Loyalty.