

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Pengguna Muamalat DIN Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar” ini ditulis oleh Nur Bekti Iman Sari Winahyu, NIM. 17401163066, Pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh peran teknologi didalam dunia perbankan, dimana kemajuan sebuah system perbankan sudah didukung oleh teknologi informasi. System teknologi informasi juga sangat membantu didalam segi pelayanan yang baik untuk menarik loyalitas nasabah dengan cara memberikan kenyamanan, kemudahan, kepercayaan, dan kepuasan didalam melakukan transaksi online tanpa harus datang langsung ke bank.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) apakah kenyamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (2) apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (3) apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (4) apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (5) apakah kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling*. Dan data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil pengisian kuisisioner yang telah disebarakan penulis sebanyak 80 kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan memenuhi uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) Variabel kenyamanan berpegaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) Variabel kemudahan transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (3) variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (4) variabel kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, Dan secara bersamaan/simultan.

Kata Kunci : Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, Kepuasan, loyalitas nasabah.

ABSTRACT

Thesis with the title "Effect of Comfort, Ease of Transaction, Trust and Satisfaction on Customer Loyalty for Muamalat DIN Users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar" was written by Nur Bekti Iman Sari Winahyu, NIM. 17401163066, Advisor Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

The research in this thesis is motivated by the role of technology in the banking world, where the progress of a banking system has been supported by information technology. Information technology systems are also very helpful in terms of good service to attract customer loyalty by providing comfort, convenience, trust and satisfaction in conducting online transactions without having to come directly to the bank.

The formulation of the problem in writing this thesis is (1) does convenience affect customer loyalty of Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (2) does the ease of transaction affect the loyalty of DAM muamalat user customers at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (3) does trust affect customer loyalty of Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (4) does satisfaction affect customer loyalty of Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (5) does convenience, ease of transactions, trust and satisfaction simultaneously influence the loyalty of customers of Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar ?.

The method used in this study uses a quantitative approach. Sampling by simple random sampling method. And the data used are primary data obtained from the results of filling in the questionnaire that has been distributed by the author of 80 questionnaires to customers of Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. In this study using multiple linear regression method by meeting the classical assumption test.

The results showed that partially (1) the comfort variable had a positive and significant effect on customer loyalty for Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) The transaction ease variable has a positive and significant effect on customer loyalty for Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, (3) the trust variable has a positive and significant effect on customer loyalty for Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, ((4) satisfaction variable has a positive and significant effect on customer loyalty for Muamalat DIN users at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, and simultaneously / simultaneously.

Keywords: Convenience, Ease of Transaction, Trust, Satisfaction, customer loyal