

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Produk *Murabahah* (Studi Kasus di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera)” ini ditulis oleh Hilma A’yunina, NIM. 17401163239, Pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sikap loyalitas nasabah yang sangat penting dan berharga bagi sebuah lembaga keuangan. Karena semakin berkembang pesatnya perbankan di Indonesia khususnya BMT, loyalitas nasabah sangat dibutuhkan untuk kemajuan dan perkembangan dalam bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan menawarkan tingkat margin yang rendah, kepercayaan lembaga yang cukup tinggi, penanganan komplain yang baik dan lokasi lembaga yang strategis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Data kuesioner menggunakan program SPSS versi 16.0. dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah produk *murabahah* di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah produk *murabahah* di BMT Istiqomah. Kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah produk *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah produk *murabahah* di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Lokasi lembaga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah produk *murabahah* di BMT Istiqomah. Lokasi lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah produk *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi lembaga secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah produk *murabahah* di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

**Kata Kunci:** Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain, Lokasi, Loyalitas

## ABSTRACT

*This thesis entitled "The Influence of Margin Level, Trust, Complaint Handling and Location on Customer Loyalty for Murabahah Products (Case Study at BMT Istiqomah and KSPPS Baitul Izza Sejahtera)" was written by Hilma A'yunina, NIM. 17401163239, Advisor Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.*

*This research is motivated by customer loyalty which is very important and valuable for a financial institution. Due to the rapid development of banking in Indonesia, especially BMT, loyal customers are needed for progress and development in competing with other financial institutions. Strategies to increase customer loyalty by offering low-level margins, fairly high trust institutions, good complaint handling and strategic institutional locations. This research uses a quantitative approach with associative research type. The data technique used a questionnaire with the sampling technique using simple random sampling technique. The questionnaire data used the SPSS version 16.0 program. by using multiple linear regression analysis techniques.*

*The results showed that the margin level has a positive and significant effect on customer loyalty of murabahah products at BMT Istiqomah and KSPPS Baitul Izza Sejahtera. Trust has a positive and significant effect on customer loyalty for murabahah products at BMT Istiqomah. Trust has a positive but not significant effect on customer loyalty for murabahah products at Baitul Izza Sejahtera KSPPS. Complaint handling has a positive and significant effect on customer loyalty of murabahah products at BMT Istiqomah and KSPPS Baitul Izza Sejahtera. The location of the institution has a positive but insignificant effect on customer loyalty of murabahah products at BMT Istiqomah. The location of the institution has a positive and significant effect on customer loyalty for murabahah products at the Baitul Izza Sejahtera KSPPS. Margin levels, trustworthiness, complaint handling and institutions simultaneously or together have a positive and significant effect on customer loyalty of murabahah products at BMT Istiqomah and KSPPS Baitul Izza Sejahtera.*

*Keywords: Margin Level, Trust, Complaint Handling, Location, Loyalty*