

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri,” ditulis oleh Risma Dwi Astuti, NIM. 17401163310, Pembimbing Dr. H. Mashudi M.Pd.I.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh suatu pemikiran bahwa loyalitas nasabah pada bank dipengaruhi oleh pelayanan dan kinerja karyawan yang baik diantaranya yaitu, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan. Dalam memberikan pelayanan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan berkompeten dibidangnya, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi lembaga keuangan. Selain itu, sebagai usaha untuk bertahan dari persaingan dan mempertahankan loyalitas nasabah, sumber daya manusia harus memiliki sikap-sikap yang baik dan mencerminkan nilai-nilai sifat nabi Muhammad SAW dalam hal pelayanan, agar mampu memberikan citra tentang baik atau tidaknya lembaga keuangan tersebut di mata nasabah.

Beberapa tujuan dari skripsi ini secara spesifik bermaksud: (1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelayanan di Bank Muamalat KCU Kediri, (2) Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri, (3) Untuk menguji kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri, (4) Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik penyebaran angket dengan sampel sebanyak 67 responden. Teknik analisa data yang digunakan terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) Secara simultan bersama-sama kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

## **ABSTRACT**

Thesis with the title "The Effect of Service Quality, Product Quality and Trust On Customer Loyalty at Muamalat KCU Kediri Bank written by Risma Dwi Astuti, NIM. 17401163310, Advisor Dr. H. Mashudi M.Pd.I.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Trust and Loyalty

This research is motivated by a thought that customer loyalty in banks is influenced by good service and employee performance including, service quality, product quality and trust. In providing services, of course, requires human resources who have knowledge and are competent in their fields, so that they can contribute to financial institutions. In addition, as an effort to survive competition and maintain customer loyalty, human resources must have good attitudes and reflect the values of the nature of the Prophet Muhammad in terms of service, in order to be able to give an image of whether or not the financial institution is in the eyes of the customer.

Some of the objectives of this thesis specifically intend: (1) To test the effect of service quality on service loyalty at Muamalat KCU Kediri Bank, (2) To examine the effect of product quality on customer loyalty at Muamalat KCU Kediri Bank, (3) To test trust in customer loyalty at Muamalat KCU Kediri Bank, (4) To examine the effect of joint service quality, product quality and trust on customer loyalty at Muamalat KCU Kediri Bank.

This study uses a quantitative approach to the type of associative research. Data collection methods in this study used a questionnaire distribution technique with a sample of 67 respondents. The data analysis technique used consists of validity, reliability, normality, classic assumption, multiple linear regression, hypothesis testing and coefficient of determination (R<sup>2</sup>) tests.

The results of this study indicate that partially: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (2) Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) Trust has a positive and significant effect on customer loyalty, (4) Overall Simultaneously, service quality, product quality and trust have a positive and significant influence on customer loyalty.