

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” ini ditulis oleh Laili Munjidah, Nomor Induk Mahasiswa 12401173291 jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Sutopo, M.Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya bank syariah di Indonesia. Perkembangan dan kemajuan bank syariah tidak lepas dari sikap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah. Adapun cara untuk menciptakan loyalitas nasabah yakni dengan memberikan kualitas layanan yang baik, meningkatkan kepercayaan nasabah, memberikan kepuasan nasabah sesuai dengan harapannya, serta mewujudkan citra perusahaan yang baik, maka dapat dipastikan dapat mendorong nasabah bersifat loyal terhadap perbankan syariah. Oleh karena itu penelitian ini mengambil permasalahan kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan dengan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Dengan jumlah sampel 100 responden yaitu nasabah Bank Muamalat KC Kediri. Pengumpulan data menggunakan angket dan documenter. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Tahapan analisis data meliputi: (1) uji validitas, (2) uji reliabilitas, (3) uji asumsi klasik, (4) uji regresi berganda, (5) uji hipotesis, dan (6) uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (3) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (4) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (5) Kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Nasabah

### **ABSTRAC**

*The thesis titled "The Effect of Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, and Company Image on Customer Loyalty at Bank Muamalat Kediri Branch Office" was written by Laili Munjidah, Student Parent Number 12401173291 majoring in Sharia Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, IAIN Tulungagung with the guidance of Dr. Sutopo, M.Pd.*

*This research is based on the development of sharia banks in Indonesia. The development and progress of sharia banks can not be separated from the attitude of customer loyalty in using sharia bank products and services. As for how to create customer loyalty by providing good service quality, increasing customer trust, providing customer satisfaction in accordance with its expectations, and realizing a good corporate image, it can certainly encourage customers to be loyal to Sharia banking. Therefore, this study takes the issue of service quality, trust, customer satisfaction, and company image by aiming to know the influence of service quality, trust, customer satisfaction, and the image of the company terhadap customer loyalty.*

*This study uses a quantifiative approach with a type of associative research. Sampling in this study using simple random sampling. With a sample of 100 respondents, namely customers of Bank Muamalar KC Kediri. Data collection using questionnaires and documenters. The data sources used are primary and secondary data. The measurement scale in this study uses a likert scale. Stages of data analysis include: (1) validity test, (2) reliablitas test, (3) classic assumption test, (4) multiple regression test, (5) hypothesis test, and (6) depression coefficient test.*

*The results showed that (1) The quality of service has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) Trust has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. (4) The company's image has a positive and significant effect on customer loyalty. (5) The quality of service, trust, customer satisfaction, and the image of the company together have a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Muamalat KC Kediri.*

*Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Company Image, and Customer Loyalty*