

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT. BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman” ini ditulis oleh Tria Aulia Fahriani, NIM 12401173180, pembimbing, Dr. Ali Mauludi, AC. M.A.

Penelitian skripsi ini dilakukan dengan dilatarbelakangi oleh pentingnya menyeimbangkan tingkat persaingan didalam dunia Perbankan yang semakin kompetitif. Dan demi memperoleh nilai yang unggul Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan strategi pemasaran dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi dan motivasi agar terciptanya loyalitas nasabah. Sebab jika nasabah tidak merasakan kepuasan terhadap suatu lembaga, ditakutkan nasabah tersebut tidak loyal atau berpindah ke lembaga perbankan yang lain. Oleh karena itu penelitian ini mengambil permasalahan yang kemudian dirumuskan dalam 6 pertanyaan yaitu sebagai berikut: (1) Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah?, (2) Apakah faktor citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) Apakah faktor religiusitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) Apakah faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (5) Apakah faktor motivasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (6) Faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Kemudian teknik pengambilan data secara primer yang dilakukan dengan menyebarkan angket kepada nasabah yang ada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dan pengambilan sampelnya menggunakan metode probability sampling, serta menggunakan skala likert. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan beberapa uji yakni uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji F dan uji koefisien determinasi.

Dari hasil pengujian dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh negatif dan signifikan, citra perusahaan (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, religiusitas (X3) berpengaruh negatif dan signifikan, lokasi (X4) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dan motivasi berpengaruh negatif dan signifikan. Dan dari variabel kualitas pelayanan (X1), Citra Perusahaan (X2), Religiusitas (X3), Lokasi (X4), dan Motivasi (X5) faktor citra perusahaan atau (X2) merupakan faktor yang paling berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah yang ada pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Religiusitas, Lokasi, dan Motivasi.

ABSTRAC

The thesis titled Analysis of Factors Affecting Customer Loyalty at PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Tulungagung Sudirman Sub Branch Office was written by Tria Aulia Fahriani, NIM 12401173180, supervisor, Dr. Ali Mauludi, AC. M.A.

This thesis research was conducted based on the importance of balancing the level of competition in the increasingly competitive banking world. And in order to obtain superior value Bank Syariah Indonesia needs to improve its marketing strategy by considering several factors such as service quality, company image, religiosity, location and motivation in order to create customer loyalty. Because if the customer does not feel satisfaction with an institution, it is feared that the customer is disloyal or moved to another banking institution. Therefore, this study takes the problem which is then formulated in 6 questions, namely as follows: (1) Does the quality of service factor have a significant effect on customer loyalty?, (2) Does the company's image factor significantly affect customer loyalty, (3) Does religiosity significantly affect customer loyalty, (4) Does location factor have a significant effect on customer loyalty, (5) Does the motivational factor have a significant effect on customer loyalty, (6) Which factors most dominantly affect customer loyalty.

This research uses quantitative approach with associative type. Then the primary data retrieval technique is done by disseminating questionnaires to existing customers of BSI Tulungagung Sudirman Branch and sampling using probability sampling method, as well as using likert scale. While the data analysis techniques in this study using several tests, namely validity test, reliability test, normality test, classic assumption test, multiple linear regression test, F test and determination coefficient test.

From the test results stated that the variable quality of service (X1) had a negative and significant effect, the image of the company (X2) had a positive but insignificant effect, religiosity (X3) had a negative and significant effect, the location (X4) had a positive but insignificant effect and the motivation had a negative and significant effect. And from the variable quality of service (X1), Company Image (X2), Religiosity (X3), Location (X4), and Motivation (X5) the company image or (X2) is the most influential factor to customer loyalty in PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Tulungagung Sudirma Sub Branch Office.

Keywords: Service Quality, Company Image, Religiosity, Location, Motivation.