

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, *Level of Confidence*, dan *Location* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri” ini ditulis oleh Mitha Rizki Sugiati NIM 12401173061, pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Ketatnya persaingan antar lembaga keuangan syariah khususnya di perbankan syariah. Bank syariah diharapkan mampu bersaing untuk meningkatkan eksistensinya dengan cara mempertahankan loyalitas dari nasabahnya. Penerapan *service quality*, *level of confidence*, dan *location* dapat dijadikan sebagai kunci utama untuk menjaga loyalitas nasabah dan meningkatkan eksistensi Bank.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah *service quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?, (2) Apakah *level of confidence* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?, (3) Apakah *Location* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah abungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?, (4) Apakah *service quality*, *level of confidence*, dan *location* secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB hijrah, (2) Untuk menguji pengaruh *level of confidence* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB hijrah, (3) Untuk menguji pengaruh *location* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB hijrah, dan (4) Untuk menguji pengaruh *service quality*, *level of confidence*, dan *location* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB hijrah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan IB hijrah sebanyak 97 sampel. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan secara online. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan uji instrumen penelitian, uji keabsahan data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *service quality*, *level of confidence*, dan *location* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan IB hijrah. Dan penelitian ini secara simultan memberikan hasil bahwa *service quality*, *level of confidence*, dan *location* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB hijrah berpengaruh secara positif dan signifikan.

Kata kunci : *Service Quality, Level of Confidence, Location, dan Loyalitas Nasabah.*

ABSTRACT

Thesis entitled “The Influence of Service Quality, Level of Confidence, and Location on Customer Loyalty of IB Savings Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri” was written by Mitha Rizki Sugiati NIM 12401173061, advisor Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Intense competition among Islamic financial institutions, especially in Islamic banking. Islamic banks are expected to be able to compete to increase their existence by maintaining the loyalty of their customers. The implementation of service quality, level of confidence, and location can be used as the main keys to maintain customer loyalty and increase the existence of the Bank.

The formulation of the problem in this study are: (1) Does service quality affect the loyalty of IB Hijrah savings customers at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?, (2) Does the level of confidence affect the loyalty of IB Hijrah savings customers at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?, (3) Does Location affect the loyalty of IB Hijrah savings customers at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?, (4) Do service quality, level of confidence, and location together affect customer loyalty for IB Hijrah savings at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri ?. The purposes of this study are (1) to examine the effect of service quality on customer loyalty in IB hijrah savings, (2) to examine the effect of level of confidence on customer loyalty in IB hijrah savings, (3) to examine the effect of location on customer loyalty in IB hijrah savings, and (4) To examine the effect of service quality, level of confidence, and location on the loyalty of IB Hijrah savings customers.

This study uses a quantitative approach. The type of research used is associative research. The sampling technique used is random sampling. The samples taken in this study were 97 samples of IB Hijrah savings customers. The source of the data used is primary data by distributing online questionnaires. The data collected were analyzed using research instrument test, data validity test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and determination test.

The results of this study indicate that partially the service quality, level of confidence, and location variables have a positive and significant effect on the loyalty of IB Hijrah savings customers. And this study simultaneously gives the results that service quality, level of confidence, and location on customer loyalty IB hijrah savings have a positive and significant effect.

Keywords: *Service Quality, Level of Confidence, Location, and Customer Loyalty.*