

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini ditulis oleh Agista Ayyisyi Jihadah, NIM. 12401173226, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan bank syariah yang semakin pesat. Data tersebut berdasarkan Statistik Perbankan Syariah (SPS) periode Januari 2020. Setiap perbankan syariah harus meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing dengan bank syariah yang lainnya. Seperti halnya Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri harus dapat mempertahankan kinerja dan menunjukkan keunggulannya yaitu dengan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pada nasabah. Selain itu, kualitas layanan yang baik juga harus diterapkan. Dengan hal tersebut diharapkan dapat menumbuhkan loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? (2) Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? (3) Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? (4) Apakah kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Sampel dalam penelitian sebanyak 96 responden nasabah pengguna Muamalat DIN. Dengan metode pengumpulan data kuesioner yang dianalisis dengan metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan SPSS 24.0 menunjukkan bahwa: (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (2) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (3) Kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (4) Kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

ABSTRACT

Thesis with the title “The Influence of Trust, Satisfaction, and Service Quality on Customer Loyalty Using Muamalat DIN (Digital Islamic Network) at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch” was written by Agista Ayyisyi Jihadah, NIM. 12401173226, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Islamic Banking, Tulungagung State Islamic Institute, Supervisor Dr. Binti Nur Asiyah, M.Sc.

This research is motivated by the rapid development of Islamic banks. The data is based on Islamic Banking Statistics (SPS) for the period January 2020. Every Islamic bank must improve its performance in order to compete with other Islamic banks. Like Bank Muamalat Kediri Branch Office must be able to maintain performance and show its superiority, namely by increasing trust and satisfaction in customers. In addition, good quality of service must also be applied. With this, it is expected to grow customer loyalty of Muamalat DIN (Digital Islamic Network) users at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch.

The formulation of the problem in this study are: (1) 1. Does trust have a significant effect on customer loyalty using Muamat DIN (Digital Islamic Network) at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch? (2) 2. Does satisfaction have a significant effect on customer loyalty using Muamat DIN (Digital Islamic Network) at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch? (3) 3. Does service quality have a significant effect on customer loyalty using Muamalat DIN (Digital Islamic Network) at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri branch? (4) 4. Do trust, satisfaction, service quality have a significant effect on customer loyalty using Muamalat DIN (Digital Islamic Network) at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch?

This research uses a quantitative approach with this type of associative research. The sampling technique used is a nonprobability sampling technique with accidental sampling method. Sampled in the study as many as 96 respondents to Muamalat DIN user customers. With questionnaire data collection methods analyzed with multiple linear regression methods.

The results of research conducted with SPSS 24.0 show that: (1) Trust has a positive and significant effect on customer loyalty using Muamalat DIN (2) Satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty using Muamalat DIN (3) Service quality has a negatif and significant impact on customer loyalty Muamalat DIN users (4) Trust, satisfaction, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty using Muamalat DIN (Digital Islamic Network) at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kediri Branch.

Keywords: *Trust, Satisfaction, Service Quality, Customer Loyalty Users of Muamalat DIN (Digital Islamic Network)*