

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman, Kemudahan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah (Studi Kasus Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri)” ditulis oleh Risky Fajar Nurfadhilah, NIM 17401163286, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, yang dibimbing oleh Bapak Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Perkembangan bisnis perbankan syariah dewasa ini mulai menampilkan hasil yang baik. Dengan semakin banyaknya bank yang bermunculan tentu saja akan memberikan efek pada persaingan produk perbankan. Dalam persaingan yang semakin ketat, loyalitas pelanggan menjadi kunci *central* dalam mempertahankan kelangsungan hidup perbankan. Loyalitas menjadi kunci kesuksesan tidak hanya dalam jangka waktu yang pendek tetapi menjadi faktor daya saing yang berkelanjutan.

Rumusan masalah pada penelitian ini: (1) Bagaimana pengaruh Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri? (2) Bagaimana pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri? (3) Bagaimana pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri? (4) Bagaimana pengaruh Pengalaman Nasabah, Kepuasan Nasabah, dan Kepercayaan Nasabah secara bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri? Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden yaitu para pengguna produk Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Tahap selanjutnya yaitu, data kuesioner dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Data-data diuji menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f, menunjukkan bahwa: (1) variabel pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri; (2) variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri; (3) variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri; (4) dan pengujian secara bersama-sama variabel pengalaman, kepuasan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri.

Kata kunci: Pengalaman, Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas.

ABSTRACT

Thesis with title “The Influence of Experience, Satisfaction, and Customer Trust on Loyalty of Barokah Savings Customers (Case Study of Barokah Savings Customers of Bank Jatim Syariah KC Kediri)” written by Risky Fajar Nurfadhilah, Students Registered Number 17401163286, Faculty of Economics and Islamic Business, Sharia Banking of Department, State Islamic Institute (IAIN) of Tulungagung. Advisor: Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

The development of the Islamic banking business today is starting to show good results. With the increasing number of banks that have sprung up, of course, it will affect competition in banking products. In the increasingly fierce competition, customer loyalty is the central key in maintaining banking viability. Loyalty is the key to success not only in the short term but also a factor of sustainable competitiveness.

The formulation of the research: (1) How does the influence of customer experience on customer loyalty Barokah Savings Bank Jatim Syariah KC Kediri? (2) How does Customer Satisfaction affect Customer Loyalty in Savings Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri? (3) How does Customer Trust affect Customer Loyalty in Savings Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri? (4) How do the collective influence of Customer Experience, Customer Satisfaction, and Customer Trust on Customer Loyalty in Savings Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri? The technique used to determine the sample in this study is the *Simple Random Sampling* technique. The number of samples used in this study were 98 respondents, namely users of the Barokah Savings product at Bank Jatim Syariah Kediri. The next stage is, the questionnaire data was analyzed using multiple linear regression analysis. The data were tested using validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, t-test, f test, and coefficient of determination test.

Hypothesis testing using t-test and f test, shows that: (1) The experience variable has a positive and significant effect on customer loyalty in the Barokah Savings Bank Jatim Syariah Kediri; (2) The satisfaction variable has a positive and significant effect on customer loyalty in the Barokah Savings Bank Jatim Syariah Kediri; (3) The trust variable has a positive and significant effect on customer loyalty in the Barokah Savings Bank Jatim Syariah Kediri; (4) And testing together of the variables of experience, satisfaction, and trust have a positive and significant impact on customer loyalty in the Barokah Savings Bank Jatim Syariah Kediri.

Keywords: Experience, Satisfaction, Trust, and Loyalty.