

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung**” ini ditulis oleh Erni Kusumawari, NIM. 17401153212, Pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Sektor ekonomi memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, dimana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu Negara. Seiring dengan majunya sebuah perekonomian maka secara tidak langsung persaingan dunia bisnis dan dunia perbankan juga semakin ketat. Kualitas pelayanan dari suatu bank Syariah dipengaruhi oleh beberapa hal seperti citra perusahaan, kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Maka dalam penelitian ini akan meneliti pengaruh citra perusahaan, kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, (2) Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, (3) Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, (4) Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, dan (5) Untuk menguji pengaruh secara simultan antara citra perusahaan, kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu teknik kuesioner/angket. Adapun sampel dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri sebanyak 100 orang dengan teknik sampling *Random sampling/probability sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Citra perusahaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) Kepercayaan nasabah memberikan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) Kepuasan Nasabah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan (5) Citra perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah mempengaruhi Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung secara positif.

Kata Kunci: *Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*

ABSTRACT

Thesis with the title **The Influence of Corporate Image, Customer Trust, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Bank Syariah Mandiri Kcp Tulungagung**" was written Erni Kusumawari, NIM. 17401153212, Advisor Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

The economic sector plays an important role in economic growth, where the economic sector is a benchmark for the prosperity of a country. Along with the advancement of an economy, indirectly the competition in the business world and the banking world is also getting tighter. The service quality of a Sharia bank is influenced by several things such as company image, customer trust, service quality, and customer satisfaction. So in this study will examine the effect of corporate image, customer trust, service quality, and customer satisfaction towards customer loyalty.

The aims of this study are (1) to examine the significant effect of corporate image on customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, (2) to examine the significant effect of customer trust on customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, (3) to examine the significant effect of service quality on customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, (4) To examine the significant effect of customer satisfaction on customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, and (5) To examine the simultaneous effect of corporate image, customer trust, service quality and customer satisfaction towards customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

His study uses a quantitative approach with the type of associative research. This study uses data collection techniques, namely questionnaire, and documentation techniques. The sample of this research is 100 customers of Bank Syariah Mandiri using random sampling/probability sampling.

The results of this study indicate that (1) Company image has a positive and significant influence on customer loyalty, (2) Customer trust has a negative and insignificant effect on customer loyalty, (3) Service quality has a positive and significant influence on customer loyalty. (4) Customer Satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty, and (5) Company image, Customer Trust, Service Quality, and Customer Satisfaction positively affect Customer Loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

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