

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Tingkat Loyalitas Nasabah Antara Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah Tulungagung” ditulis oleh Telega Nurfa Rahim, NIM. 12401183220, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan dosen pembimbing Dr. Ali Mauludi, AC, MA.

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh perkembangan lembaga keuangan mikro syariah yang sekarang ini banyak digemari masyarakat seperti Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Sehingga lembaga ini berkembang pesat hingga tahun ke tahun dan mengalami persaingan yang ketat. Melihat kondisi ini lembaga keuangan mikro syariah berlomba-lomba bersaing untuk mendapatkan nasabah guna meningkatkan kinerjanya, tidak semua nasabah akan langsung tertarik dengan produk yang ditawarkan. Seorang nasabah yang sudah memiliki rasa loyal terhadap suatu lembaga, ia akan selalu percaya dengan lembaga tersebut dan tidak akan terpengaruh ke lembaga lainnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Terdapat Perbedaan Yang Signifikan Dalam Dimensi Penabungan Secara Berulang (*Repeat Purchase*)?, (2) Apakah Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Terdapat Perbedaan Yang Signifikan Dalam Dimensi Tidak Terpengaruh Produk Pesaing (*Retention*)?, (3) Apakah Tingkat Loyalitas Nasabah Antara BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah Tulungagung Terdapat Perbedaan Yang Signifikan Dalam Dimensi Mereferensikan Produk Kepada Orang Lain (*Refferal*)?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan perbedaan tingkat loyalitas nasabah antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung dalam dimensi loyalitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis data yaitu analisis komparatif. Teknik pengambilan data menggunakan data primer yang diperoleh dari responden melalui pengisian kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan metode random sampling. Skala yang digunakan adalah skala likert, sedangkan pada tahap pengolahan data menggunakan uji instrumen berupa Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, dan Uji Beda t.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Tingkat loyalitas *Repeat Purchase* dan *Retention* di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung adalah sama. Sedangkan Tingkat loyalitas *Refferal* di Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung adalah tidak sama.

Kata kunci: Loyalitas nasabah, Perbandingan, *Refferal*, *Repeat Purchase*, dan *Retention*

ABSTRACT

This thesis entitled "Comparative Analysis of Customer Loyalty Levels Between Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung and Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah Tulungagung" was written by Telega Nurfa Rahim, NIM. 12401183220, Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, with supervisor Dr. Ali Mauludi, AC, MA.

The background of writing this thesis is the development of Islamic microfinance institutions which are currently very popular with the public, such as Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). So that this institution is growing rapidly from year to year and experiencing intense competition. Seeing this condition, Islamic microfinance institutions are competing to get customers to improve their performance, not all customers will be immediately attracted to the products offered. A customer who already has a sense of loyalty to an institution, he will always believe in that institution and will not be influenced by other institutions.

The formulation of the problem in this research are: (1) Is there a significant difference in the level of customer loyalty between BMT Pahlawan and BMT Istiqomah Tulungagung in the dimensions of repeated savings?, (2) Does the level of customer loyalty between BMT Pahlawan and BMT Istiqomah Tulungagung have a significant difference in the dimensions that are not affected by competitor products? (Retention)?, (3) Is there a significant difference between the level of customer loyalty between BMT Pahlawan and BMT Istiqomah Tulungagung in the dimensions of referring products to others (referrals)?. The purpose of this study is to prove the difference in the level of customer loyalty between BMT Pahlawan Tulungagung and BMT Istiqomah Tulungagung in the loyalty dimension.

This study uses a quantitative approach, with data analysis techniques, namely comparative analysis. The data collection technique used primary data obtained from respondents through filling out questionnaires with a sample of 100 respondents who were taken by random sampling method. The scale used is the Likert scale, while at the data processing stage using instrument tests in the form of Validity Test, Reliability Test, Normality Test, and t Different Test. With the analysis technique using the Independent Sample t-test Statistical Test.

The results of this study indicate that the level of loyalty of Repeat Purchase and Retention at Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung and Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung is the same. Meanwhile, the level of referral loyalty in Baitul Maal Wat Tamwil Pahlawan Tulungagung and Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung is not the same.

Keywords: Customer loyalty, Comparison, *Refferal*, *Repeat Purchase*, and *Retention*