

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan dan Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Rizwa Manba’ul Ulum Rejotangan Tulungagung” ini ditulis oleh ini Eka Anggiana Kurniawati NIM 17401163410, jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, yang dibimbing oleh Dr. Syarifudin Arif Marah Manunggal, M. Si.

Penelitian ini dilatar belakangi bahwasannya kualitas sangatlah mempengaruhi suatu produk dalam menghadapi persaingan yang ada didalam suatu lembaga. Salah satunya yaitu terkait kualitas layanan yang dapat mempengaruhi nasabah. Hal tersebut menunjukkan adanya suatu persepsi pelanggan terhadap suatu layanan yang diberikan. Suatu layanan tentu memiliki beberapa tahapan mulai dari persepsi yang berhubungan dengan fisik, keandalan, daya tanggap, serta jaminan yang dapat diukur. Adapun pengukuran kualitas layanan tersebut akan memberikan suatu informasi tentang sejauh mana layanan yang akan diberikan oleh lembaga yang dapat memenuhi harapan pelanggan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung? (2) Apakah tingkat kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul‘Ulum Rejotangan Tulungagung? (3) Apakah minat nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah diBMT Rizwa Manba’ul‘Ulum Rejotangan Tulungagung? (4) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah di BMT Rizwa Manba’ul‘Ulum Rejotangan Tulungagung?.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasi. Sedangkan yang menjadi populasi dalam penelitian seluruh nasabah yang ada di BMT Rizwa Manba’ul ‘Ulum Rejotangan Tulungagung berjumlah 507 nasabah. Sedangkan sampel yang diambil berjumlah 86 nasabah. Data penelitian diperoleh dengan cara memberikan angket atau kuesioner dengan sejumlah instrumen pernyataan yang dipersiapkan. Validasi instrumen menggunakan *jugment expert* dan selanjutnya di uji dengan menggunakan SPSS for windows, sedangkan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik analisis korelasi *alpha crombach* dengan bantuan SPSS for windows. Hasil uji validitas menyatakan bahwa semua instrumen dikatakan valid dari r-tabel yang sudah ditentukan. Adapun hasil reliabilitas menunjukan reliabilitas sebesar 0,987. Adapun teknik analisi datanya menggunakan korelasi *produk moment* dan korelasi ganda.

Dari hasil pengujian dinyatakan bahwa secara parsial (uji-t) variabel kualitas pelayanan, tingkat kepuasaan, minat naasabah berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan secara simultan (uji-F) kualitas pelayanan, tingkat kepuasaan, minat naasabah berpengaruh positif secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Minat Nasabah, Minat Nasabah.

## **ABSTRACT**

Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Level of Customer Satisfaction and Interest in Customer Loyalty at Baitul Maal Wa Tamwil Rizwa Manba'ul Ulum Rejotangan Tulungagung" written Eka Anggiana Kurniawati NIM 17401163410, Faculty of Economic and Business Islam, State Islamic Institute of Tulungagung, Mentor Dr. Syarifudin Arif Marah Manunggal, M. Si.

This research is motivated by the fact that quality greatly affects a product in the face of competition that exists within an institution. One of them is related to service quality that can affect customers. This shows the existence of a customer perception of a service provided. A service certainly has several stages ranging from perceptions related to physical, reliability, responsiveness, and guarantees that can be measured. The measurement of service quality will provide information about the extent to which the services to be provided by the institution can meet customer expectations.

The formulation of the problem in this study is (1) Does the quality of service affect customer loyalty at BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung? (2) Does the level of customer satisfaction affect customer loyalty at BMT Rizwa Manba'ul'Ulum Rejotangan Tulungagung? (3) Does customer interest affect customer loyalty at BMT Rizwa Manba'ul'Ulum Rejotangan Tulungagung? (4) Is there an influence of service quality and level of satisfaction on customer loyalty at BMT Rizwa Manba'ul'Ulum Rejotangan Tulungagung?.

This research is a quantitative research with a correlation research design. Meanwhile, the population in the study of all customers at BMT Rizwa Manba'ul 'Ulum Rejotangan Tulungagung amounted to 507 customers. While the samples taken amounted to 86 customers. The research data was obtained by giving a questionnaire or questionnaire with a number of prepared statement instruments. Instrument validation using expert judgment and then tested using SPSS for windows, while the reliability test using alpha crombach correlation analysis technique with the help of SPSS for windows. The results of the validity test stated that all instruments were said to be valid from the predetermined r-table. The reliability results show a reliability of 0.987. The data analysis technique uses product moment correlation and multiple correlation.

From the test results it is stated that partially (t-test) the variables of service quality, level of satisfaction, customer interest have a significant positive effect on customer loyalty. Meanwhile, simultaneously (F-test) service quality, level of satisfaction, customer interest have a significant positive effect on Customer Loyalty.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction Level, Customer Interest, Customer Interest