

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Personal Selling*, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah)” yang di tulis oleh Ilma Tzania Fahmadiani, NIM. 12401173139, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Pembimbing Dr. Deny Yudiantoro, SAP., MM

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa kemajuan zaman yang terjadi saat ini menyebabkan banyak berpengaruh pada sektor keuangan salah satunya, dalam hal ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah). Seiring dengan berjalannya waktu persaingan di dunia perbankan sangat ketat, maka pihak bank harus mampu bertahan dan bersaing dengan bank lain. Salah satunya dengan memprioritaskan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah dapat diraih dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau ekspektasi nasabah. Pihak bank harus selalu meningkatkan pelayanan yang berkualitas untuk membuat nasabah merasa nyaman. Untuk menjaga loyalitas nasabah, pihak bank juga dapat menerapkan penjualan produk yang dilakukan secara tatap muka kepada nasabah dengan baik. Loyalitas nasabah juga dapat diraih dengan memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *personal selling* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental* dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, yang terdiri dari uji validitas, uji reabilitas, uji multikolinearitas, model regresi berganda, uji kebaikan model, uji F, uji T, dan uji asumsi klasik residual. Selanjutnya data diolah menggunakan *software* SPSS 16.

Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F, menunjukkan bahwa (1) secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah) (2) *personal selling* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah) (3) kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah) (4) secara serentak diantara variabel kualitas pelayanan, *personal selling* dan kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Personal Selling*, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Personal Selling, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Mudharabah Savings at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah)" written by Ilma Tzania Fahmadiani, NIM. 12401173139, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Islamic Banking, Tulungagung State Islamic Institute, Supervisor Dr. Deny Yudiantoro, SAP., MM

The background of this research is that the current progress has caused a lot of influence on the financial sector, one of which, in this case is Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah). Along with the passage of time competition in the banking world is very tight, then the bank must be able to survive and compete with other banks. One of them is by prioritizing customer loyalty. Customer loyalty can be achieved by providing services according to customer needs or expectations. Banks must always improve quality services to make customers feel comfortable. To maintain customer loyalty, the bank can also implement product sales that are carried out face-to-face to customers properly. Customer loyalty can also be achieved by paying attention to what factors can increase customer satisfaction. Therefore, the authors conducted research with the aim of knowing the effect of service quality, personal selling and customer satisfaction on customer loyalty.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The data used in this study is primary data obtained from distributing questionnaires using simple random sampling technique and the measurement scale used is the Likert scale. The data analysis technique used multiple regression analysis, which consisted of validity test, reliability test, multicollinearity test, multiple regression model, model goodness test, F test, T test, and classical residual assumption test. Furthermore, the data is processed using SPSS 16 software.

Hypothesis testing using the T test and F test, shows that (1) partially service quality variable has a significant effect on customer loyalty mudharabah savings at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah) (2) personal selling has a significant effect on customer loyalty mudharabah savings at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah) (3) customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty for mudharabah savings at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah) (4) simultaneously among the variables of service quality, personal sales and customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (Ex. BNI Syariah).

Keywords: *Service Quality, Personal Selling, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*