

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk” ini ditulis oleh Sevia Estriani, NIM 12401183247, pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya persaingan yang ketat dalam perbankan, sehingga menuntut para bankir untuk mampu mengembangkan kreativitas dan inovasinya dalam berproses. Dengan adanya persaingan ini setiap bank harus menerapkan strategi pertahanan untuk mencegah hilangnya nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 2) Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 3) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 4) Untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 5) Untuk menguji pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 6) Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 7) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data penelitian diperoleh dari data primer dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Berdasarkan hasil hitungan pada rumus Slovin maka diketahui sampel penelitian sebanyak 100 responden. Sedangkan untuk analisis data dilakukan dengan analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 1) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 4) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 5) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 6) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 7) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Corporate Image, Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variables at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk" has been written by Sevia Estriani, NIM 12401183247, Advisor Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

This research is motivated by the intense competition in banking, which requires bankers to be able to develop their creativity and innovation in the process. With this competition, every bank must implement a defense strategy to prevent loss of customers. The aims of this study were: 1) To test the effect of corporate image on customer loyalty at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 2) To test the effect of product quality on customer loyalty at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 3) To test the effect of service quality on customer loyalty of Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 4) To test the effect of customer satisfaction on customer loyalty of Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 5) To test the effect of corporate image on customer loyalty through customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 6) To test the effect of product quality on customer loyalty through customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 7) To test the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk.

This study uses a quantitative approach to the type of research associative. Sources of research data obtained from primary data with techniques questionnaire data collection. Sampling research using Non Probability Sampling technique. The population in this study are customers Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Based on the calculation results on the formula Slovin, it is known that the research sample is 100 respondents. Whereas for data analysis is done by path analysis.

Based on the results of the study it can be concluded that 1) Corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 2) Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 3) Service Quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 4) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 5) Corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 6) Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. 7) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk.

Keywords: *Corporate Image, Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.*