

ABSTRAK INDONESIA

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) Istiqomah Karangrejo Tulungagung” ini ditulis oleh Imamah Nudyatama, NIM. 2823133071, pembimbing Sri Dwi Estiningrum, SE.Ak.,MM.

Loyalitas nasabah menjadi salah satu prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin kuat diantara lembaga keuangan syariah baik mikro ataupun makro. Hal utama yang dapat dilakukan sebuah lembaga keuangan syariah mikro seperti BMT dalam mencapai loyalitas nasabah yang bagus adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas produk yang telah dimiliki. BMT harus terus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan loyalitas nasabah. Ketika kinerja karyawan bagus dan produk yang dimiliki berkualitas maka akan membentuk loyalitas nasabah yang tinggi. Namun sebaliknya ketika kinerja karyawan buruk dan kualitas produk yang dimiliki standar maka loyalitas nasabah akan berkurang terhadap BMT tersebut. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kinerja karyawan dan kualitas produk dengan tujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo? (2) Bagaimanakah ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo? (3) Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo?. Adapun yang menjadi tujuan dari penulisan skripsi ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo. (2) Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo. (3) Untuk menguji pengaruh kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil yaitu nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebanyak 99 nasabah. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan alat bantu SPSS 20.0 menggunakan uji regresi linier berganda dengan tahap sebagai berikut: (1) uji validitas dan reliabilitas, (2) uji normalitas data, (3) uji asumsi klasik, (4) uji regresi linier berganda, (5) uji hipotesis. Dari pengujian SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y' = 28,852 + (-0,668) X_1 + 0,946 X_2$$

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kinerja karyawan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Angka *R square* sebesar 0,144 menunjukkan bahwa

14,4% loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan dan kualitas produk sedangkan sisanya sebesar 85,6 % loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci : kinerja karyawan, kualitas produk, dan loyalitas nasabah

ABSTRAK INGGRIS

Thesis“ The Influence of Employee Performance and Product Quality to Customer Loyalty in Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Istiqomah Karangrejo Tulungagung” is written by Imamah Nudyatama, NIM. 2823133071 supervising Sri Dwi Estiningrum, SE.Ak.,MM.

Customer loyalty becomes one of the main priorities in this study because of the level of competition is growing stronger among the financial institutions sharia either micro or macro. The main thing is to do a micro islamic financial institutions such as BMT in achieving good customer loyalty is to improve employee performance and quality of products that have been owned. BMT must continue to pay attention to things related to customer loyalty. When a good employee performance and product quality possessed it will establish a high customer loyalty. But instead when poor employee performance and quality standard of the products owned customer customer loyalty will be reduced to the BMT. Therefore this study raised the issue of employee performance and product quality in order to determine cutomer loyalty.

The problem of this thesis are (1) how is the influence of employee’s performance on cutomer loyalty in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung? (2) howis the influence of product quality on cutomer loyalty in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung? (3) howis the performance of employee and the quality of products simultaneously on cutomer loyalty in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?. As for the purpose of writing this thesis are (1) to examine the effect of employee performance on cutomer loyalty in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (2) to examine the effect of product quality to customer loyalty in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (3) to examine the effect of employee performance and quality of products simultaneously on customer loyalty in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

The method used in this study is a quantitative approach and the type of research is associative research. Samples taken are customers in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung by 99 customers. Methods of collecting data using questionnaires, observation and documentation. Data analysis technique using SPSS 20.0 using multiple linear regression with the stages as follows: (1) the validity and reliability, (2) test for normality of data, (3) the classical assumption, (4) multiple linear regression, (5) the test of hypothesis. From the testing SPSS regression equation as follows:

$$Y' = 28,852 + (-0,668) X_1 + 0,946 X_2$$

Hypothesis testing using t test showed that the variable of employee performance and significant negative effect on customer loyalty while variable product quality and significant positive effect on customer loyalty. Then through the F test showed that the variables of employee performance and product quality

together significant effect on customer loyalty. Figures R square of 0,144 indicates that 14,4% of customer loyalty in BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung can be influenced by the performance of employees and the quality of products while the remaining 85,6% of customer loyalty in BMT Istiqomah karangrejo Tulungagung influenced by other variables outside the research.

Keywords: employee performance, product quality, and customer loyalty.

