

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Produk Tabungan *Mudharabah* Terhadap Loyalitas Nasabah Di BMT HARUM Tulungagung” ini ditulis oleh Kirana Ayuning Prabowo dengan nomor induk mahasiswa (NIM) 2823133080, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Ibu Sri Eka Astutiningsih SE., MM.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya menciptakan loyalitas nasabah pada sebuah BMT atau lembaga keuangan syariah lainnya. Salah satu cara untuk menciptakan loyalitas nasabah pada sebuah BMT atau lembaga keuangan syariah lainnya adalah kualitas pelayanan dan citra produk tabungan *mudharabahnya*. Sebuah BMT atau lembaga keuangan syariah apabila memiliki kualitas pelayanan yang baik, bagus dan mempunyai citra produk yang baik khususnya pada produk tabungan *mudharabah* maka nasabah akan puas dengan pelayanan serta produk tersebut mempunyai citra yang baik pada masyarakat. Maka akan terciptanya loyalitas nasabah atau kesetiaan nasabah pada sebuah BMT atau lembaga keuangan syariah lainnya

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung ?, Apakah citra produk tabungan *mudharabah* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung ?, Apakah pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk tabungan *mudharabah* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung ?. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung, untuk menguji pengaruh citra produk tabungan *mudharabah* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung, dan untuk menguji kualitas pelayanan dan citra produk tabungan *mudharabah* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan *mudharabah* di BMT HARUM Tulungagung sebanyak 1.241 nasabah. Sampel yang diambil dalam penelitian ini 248 responden nasabah tabungan *mudharabah* di BMT HARUM Tulungagung. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *random sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung.Untuk uji t pada citra produk tabungan *mudharabah* menunjukkan bahwa citra produk tabungan *mudharabah* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung.Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan uji F diketahui terdapat pengaruh secara positif dan signifikan kualitas pelayanan dan citra produk tabungan *mudharabah* terhadap loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai *Adjusted R Square* loyalitas nasabah di BMT HARUM Tulungagung

dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan citra produk tabungan *mudharabah* sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Citra Produk, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Tesis by “The effect of service quality and mudharabah saving money product image to customer loyalty at BMT HARUM Tulungagung” is written by KiranaAyuningPrabowo by student identity number (NIM) 2813133080. Major Syariah Banking, Faculty of Ekonomi and Bisnis Islam, IAIN Tulungagung by direction of IbuSriEkaAstutiningsih, SE,. MM.

The research in the tesis has motivated the important of creating customer loyalty on certain BMT or other funding departement. One way to create customer loyalty at certain BMT is service quality and image product of mudharabah saving money a BMT or syariah funding departement if it has good service quality, comfy dan has a good product image especially for mudharabah saving money product so the customer will bee satisfied and the product will has good image in the community.

The problems of this study were loyalty from customer at certain BMT or syariah saving money department research problem of this thesis is service quality has effect to customer loyalty at BMT HARUM Tulungagung ? is mudharabah saving money product has effect to customer loyalty at BMT HARUM Tulungagung ? what is the effect of service quality mudharabah saving money product image to customer loyalty to BMT HARUM Tulungagung ? the purpose of the research to test the effect of service quality to customer loyalty at BMT HARUM Tulungagung , to test mudarabah saving money image to customer loyalty at BMT HARUM Tulungagung Research population is all customers mudharabah saving money at BMT HARUM Tulungagung is 1241 customer. Sample is taken in this research is 248 respondent. Sampling technique uses random sampling technique. Data resource uses primarily data. Measurement uses Likert scale.

The results of this study indicate that the t-test, service quality significantly influence customer loyalty in BMT HARUM Tulungagung. For the t-test on the product image Mudharabah savings indicate that the product image Mudharabah savings and significant positive effect on customer loyalty in BMT Harum Tulungagung. While the results of simultaneous testing of test F known to have a positive and significant effect of quality of service and product image Mudharabah savings on customer loyalty in BMT HARUM Tulungagung. The test results determination is known the value of Adjusted R Square of customer loyalty in BMT Harum Tulungagung influenced by independent variables, quality of service and product image Mudharabah savings while the rest is explained by other variables outside the study.

Keywords: Service Quality, Image Product, and Customer loyalty.