

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Pahlawan Tulungagung”** ini ditulis oleh Yunitasari dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2823133166, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dengan pembimbing oleh Ahmad Budiman, M.S.I

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya meningkatkan loyalitas nasabah. Salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah pada pihak fortliner perlu memperhatikan harapan dan kepuasan nasabah agar tercipta loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa pada lembaga keuangan. Loyalitas nasabah akan berlanjut hanya sepanjang nasabah merasakan bahwa ia menerima nilai yang lebih baik dibandingkan dengan yang diperoleh dari penyedia jasa lain. Indikator yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini berada pada BMT Pahlawan Tulungagung. Sampel yang diambil penelitian ini adalah 99 responden dari 4 kantor cabang dan 1 kantor pusat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 23 untuk pengujiannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pasial yang signifikan antara kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung, dan terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung,

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

Thesis with the theme “The influence of Service Quality and Interpersonal Communication toward to the Customer Loyalty In Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung”, is written by Yunitasari with Student Identity Number (NIM) 2823133166, Department of Islamic Banking, Faculty Of Economics and Business Islam, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung Guided by Mr. Ahmad Budiman, M.S.I.

The Research of this Thesis is motivated by the importance of increasing customer loyalty. One of the ways used to increase customer loyalty is The Front liner Staff needs to consider the expectations and customer satisfaction to be creating customer loyalty in using the services of financial institutions. The customer loyalty will only continue until the customer feels that He receives a better value than He gets from other service providers. The indicator that can influence the customer loyalty is having on quality of service and interpersonal communication. This Research is aimed to know the influences of service quality and interpersonal communication toward to the customer loyalty. This research is conducted in BMT pahlawan Tulungagung. The sample of this research is taken for about 99 respondents from 4 respondents located in branch office and 1 respondent located in head office. The Sampling technique in this research is using *Probability Sampling*. The measurement of this research is using Likert Scale. The data analysis method in this research is using multiple regression method with SPSS program version 23 for testing. The result of this research shows that there are sparcial eously influences between service quality and interpersonal communication toward to the customer loyalty in BMT Pahlawan Tulungagung. The result of this research shows that in there are simultaneously influences between service quality and interpersonal communication toward to the customer loyalty in BMT Pahlawan Tulungagung.

Keywords: Service Quality, Interpersonal Communication, Customer Loyalty