

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada *Baitul Maal wa Tamwil Dinar Amanu Tulungagung*” ini ditulis oleh Rofik Abadi, NIM. 2823133139, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, dibimbing oleh Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Loyalitas nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam antara lembaga keuangan syariah di Indonesia. Hal utama agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi harus diperbaiki dan ditingkatkan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para nasabah, agar nasabah merasa puas dan loyal terhadap perusahaan. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah pada *baitul maal wa tamwil Dinar Amanu Tulungagung*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *asosiatif*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Teknik yang digunakan dalam mengambil sampel pada penelitian ini adalah Simple Random Sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 89 responden yaitu nasabah yang menggunakan produk pembiayaan maupun tabungan dari *Baitul Maal wa Tamwil Dinar Amanu Tulungagung*. Tahap selanjutnya, data kuesioner di analisis dengan regresi linear berganda yang mensyaratkan untuk melakukan uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil analisis menyatakan bahwa 1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas nasabah. 2) variabel citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas nasabah. 3) variabel lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 4) secara bersama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas nasabah *Baitul Maal wa Tamwil Dinar Amanu Tulungagung*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Lokasi, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality, Corporate Image and Location Against Customer Loyalty In Baitul Maal wa Tamwil Dinar Amanu Tulungagung" was written by Rofik Abadi, NIM. 2823133139, Faculty of Economics and Business Islam, IAIN Tulungagung, mentored by Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Customer loyalty is a top priority in this research because of the increasingly sharp competition among sharia financial institutions in Indonesia. The main thing for companies to survive, compete and dominate the market then the quality of service, corporate image and location must be improved and improved. Companies should pay attention to the things that are considered important by the customers, so that customers feel satisfied and loyal to the company. Therefore this research raised the problem of service quality, corporate image and location to customer loyalty at baitul maal wa tamwil Dinar Amanu Tulungagung.

This research uses quantitative approach. The type of research used is associative research. The data used in this study is the primary data obtained from the questionnaire. The technique used in taking samples in this study is Simple Random Sampling. The number of samples used in this study were 89 respondents ie customers who use financing products and savings from Baitul Maal wa Tamwil Dinar Amanu Tulungagung. The next step, the questionnaire data in the analysis with multiple linear regression that requires to test the data normality, test the classical assumption, multiple regression test, hypothesis test and coefficient of determination test.

The result of analysis stated that 1) service quality variable has positive and statistically significant effect to customer loyalty. 2) corporate image variable positively and statistically significant to customer loyalty. 3) location variables positively and significantly affect customer loyalty. 4) show that service quality, company image and location have positive and statistically significant effect on customer loyalty of Baitul Maal wa Tamwil Dinar Amanu Tulungagung.

Keywords : *Service Quality, Corporate Image, Location, Customer Loyalty.*