

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Titik Purwaningsih , NIM. 2823133149, pembimbing Ahmad Budiman M.S.I

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 kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah yang telah dimiliki. BMT harus terus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan loyalitas nasabah. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah dengan tujuan untuk mengetahui loyalitas nasabah.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini (1) Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung? (2) Adakah pengaruh yang signifikan antara penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung? (3) Adakah pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung? (4) Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil yaitu nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung sebanyak 100 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:

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan Penanganan Komplain berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kepuasan Nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kepuasan Nasabah dan loyalitas nasabah

## ABSTRACT

Thesis“ The Influence of Service Quality, Complaint Handling and Customer Satisfaction to Customer Loyalty in Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung” is written by Titik Purwaningsih, NIM. 2823133149 supervising Ahmad Budiman M.S.I

The Customer's loyalty becomes one of the main priorities in this research because the level of competition was stronger among sharia financial institutions either micro or macro. The main thing that can be done by a micro syariah financial institution such as BMT in achieving good customer loyalty is by improving service quality, complaint handling and customer satisfaction that have been owned. BMT should continue to pay attention to matters relating to customer loyalty. Therefore this study raises the problem of service quality, complaint handling and customer satisfaction with the aim to know customer loyalty.

Problem formulation in writing this thesis are (1) Is there a significant influence between the quality of service to customer loyalty in BMT Pahlawan Tulungagung? (2) Is there a significant influence between the handling of complaints against customer loyalty in BMT Pahlawan Tulungagung? (3) Is there a significant influence between customer satisfaction on customer loyalty in BMT Pahlawan Tulungagung? (4) Is there a significant influence between service quality, complaint handling and customer satisfaction together on customer loyalty in BMT Pahlawan Tulungagung?

The method used in this study is a quantitative approach and the type of the study is associative research. The Samples taken from customers in BMT Pahlawan Tulungagung as many 100 customers. The Methods of collecting data was used questionnaires, observation and documentation. Data analysis technique was used SPSS 20.0 used 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.

Hypothesis testing using t test shows that service quality variable significantly influence customer loyalty while Complaint Handling has a significant effect on customer loyalty and Customer Satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Then through the F test can be seen that the variable Service Quality, Complaint Handling and Customer Satisfaction together significant effect on customer loyalty.

**Keywords:** Service of Quality, Complaint Handling, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.