

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sahara Tulungagung” ini ditulis oleh Ulul Fitriana, NIM. 2823133158, pembimbing Ali Mauludi, AC. MA.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan dunia bisnis semakin ketat dengan ditandai oleh banyaknya perusahaan-perusahaan yang bermunculan yang bergerak dalam jenis usaha yang sama. Perusahaan-perusahaan tersebut saling berlomba dalam merebut pasar pelanggan agar membeli produk yang mereka tawarkan dan berusaha mempertahankan konsumennya agar tidak berpaling ke produk yang sama dari perusahaan yang berbeda.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah ; (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? ; (2) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? ; (3) Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BMT Sahara.

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah ; (1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT Sahara.; (2) Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di BMT Sahara.; (3) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BMT Sahara Tulungagung.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah angket sebagai data primer dan data sekunder . Angket digunakan untuk memperoleh data tentang loyalitas nasabah yang digunakan sebagai sampel penelitian. Sedangkan data sekunder untuk memperoleh data yang didasarkan pada buku Rapat Anggota Tahunan Koperasi Syariah BMT Sahara. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Loyalitas Nasabah BMT Sahara.; (2) Pengaruh kepercayaan tidak memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada BMT Sahara.; (3) Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap loyalitas nasabah (Y) pada BMT Sahara. Terlihat bahwa F hitung lebih besar dari F tabel dengan signifikansi lebih kecil.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan dan Loyalitas nasabah

ABSTRACT

The thesis entitled, “The Effects of Quality of Service and Trust on the Customer Loyalty of BMT Sahara Tulungagung” is composed by UlulFitriana, NIM. 2823133158, under the advisement of Ali Mauludi, AC., MA.

This research is triggered by the increasingly tight business competition with the presence of emerging companies engaged in the same field of business. The companies compete with each other in seizing the customer market for purchasing the products they offer and trying to keep their customers from turning to the same products of other companies.

The problems of this research are; (1) Does the quality of service affect the customer loyalty?; (2) Does trust affect the customer loyalty?; (3) Does the quality of service and trust have the same effect to the customer loyalty? Whereas, the purpose of this study is to improve the quality of service and trust on the customer loyalty of BMT Sahara Tulungagung.

Confidence in the loyalty of customers of BMT Sahara. The purpose of this thesis research is; (1) To test the effect of service quality on customer loyalty in BMT Sahara.; (2) To test the influence of trust on customer loyalty in BMT Sahara.; (3) To examine the influence of service quality and trust together to loyalty of BMT customers of Sahara. In this research using quantitative approach with associative type. Source of data used is questionnaire as primary data and secondary data. Questionnaire is used to obtain data about customer loyalty used as research sample.

This research uses quantitative approach with associative type. The data source used area questionnaire as the primary data. Questionnaire is used to obtain data about customer loyalty which is used as the research sample. While the secondary data to obtain data based on the book Annual Members Meeting of Sharia Cooperative BMT Sahara. Analysis method used in this research is multiple regression analysis, validity and reliability test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and hypothesis test.

The results showed that; (1) The Influence of Service Quality give positive influence and significance to Customer Loyalty BMT Sahara.; (2) The influence of trust does not give positive effect to customer loyalty on BMT Sahara.; (3) The influence of service quality (X1) and trust (X2) together have a positive and statistically significant effect on customer loyalty (Y) on BMT Sahara. It is seen that F arithmetic is larger than F table with less significance.

Key Words: The Quality of Service, Customer Trust and Loyalty