

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung” ini ditulis oleh Aanju Rizky Roshania, NIM. 2823133001, pembimbing Sri Eka Astutiningsih, SE., MM.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi dengan perkembangan asset Baitul Maal Wat Tamwil yang mengalami peningkatan maupun penurunan. Perkembangan ini mengacu pada kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan agar Baitul Maal Wat Tamwil mengalami peningkatan dalam assetnya. Kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan adalah dimensi yang kuat dan penting dalam meningkatkan asset dan menumbuhkan sikap loyal terhadap Baitul Maal Wat Tamwil tersebut. Sikap loyal seorang nasabah akan mempengaruhi asset Baitul Maal Wat Tamwil dan perkembangan Baitul Maal Wat Tamwil akan sangat meningkat.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung ? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung ? (3) Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah Tulungagung ? (4) Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Muamalah di Tulungagung ?.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah populasi 125 orang dan sampel 95 orang. Objek penelitian adalah Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Metodologi yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data; uji multikolinieritas; uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji T secara parsial, dan uji F secara simultan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai negatif terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, kinerja karyawan berpengaruh signifikan dengan nilai positif terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Secara menyeluruh hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas nasabah tabungan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan dan kinerja karyawan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Kinerja Karyawan, Loyalitas Nasabah Tabungan

## **ABSTRACT**

*Thesis entitled "The Influence of Product Quality, Service And Employee Performance to The Loyalty Of The Savings Customers Of Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung" is written by Aanju Rizky Roshania, NIM. 2823133001, the advisor is Sri EkaAstutiningsih, SE., MM.*

*This Research is motivated by the development of assets Baitul Maal Wat Tamwil that have increased or decreased. This development refers to the quality of products, service and employee performance in order to assets of Baitul Maal Wat Tamwil to increase. Quality of product, service and employee performance is a very powerful and important dimension in increasing assets and growing loyal attitude towards Baitul Maal Wat Tamwil it self. The loyal attitude of a customer will affect the BaitulMaalWatTamwil assets and the development of Baitul Maal Wat Tamwil will greatly of increase.*

*Research problem of this research are (1) Does the quality of the product affect the loyalty of savings customerin BMT Muamalah Tulungagung? (2) Does the quality of service affect the loyaltyof savings customer in BMT Muamalah Tulungagung? (3) Does employee performance effect the loyalty of savings customerin BMT MuamalahTulungagung? (4) Is the product quality, service quality and employee performance together affect the loyalty ofsavings customer in BMT Muamalah in Tulungagung ?*

*This research used quantitative approach with population 125 people and sample 95 people. The object of research is Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. The methodology used the validity and reliability test, the classical assumption test consisting of the data normality test; Multicollinearity test; Heteroskedasitas test, multiple linear regression analysis, partial T test, and F test simultaneously.*

*The results of this research showed that product quality does not have significant effect on the loyalty of savings customer in Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, service has a significant effect with negative value to customer loyalty of Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, employee performance has significant effect with positive value to customer loyalty Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Overall the results of this research showed that the quality of products, service and employee performance together have a positive and significant impact ofloyalty of savings customer in Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Therefore, to increase loyalty of savings customer can be done by improving service and employee performance.*

*Keywords: Product Quality, Service, Employee Performance, Loyalty Of Savings Customer*