

## **ABSTRAK**

Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini ditulis oleh Laela Naviatul Luthfiah, NIM 1741143190, pembimbing Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan perbankan di Indonesia sangatlah pesat, khususnya di daerah Kediri, dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabahnya Bank Muamalat Kediri selalu berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui pelayanan, fasilitas dan promosi yang dimilikinya. Perilaku nasabah saat ini semakin tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan nisbah yang rendah dalam pinjaman atau nisbah yang tinggi untuk tabungan, giro dan deposito, biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang mengedepankan layanan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, serta mendapatkan informasi yang tepat dan akurat kapanpun dan dimanapun.

Permasalahan yang dirumuskan oleh peneliti terdapat 4 pertanyaan: (1) Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (2) Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (3) Apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (4) Apakah pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis asosiatif. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert, teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedasitas), uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri. Selanjutnya data diolah melalui SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan (4) Pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Kediri.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

This thesis entitled "The Effect of Service, Facilities and Promotion on Customer Loyalty at Bank Muamalat Kediri Branch "was written by Laela Naviatul Luthfiah, NIM 1741143190, mentor Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

This research is based on the development of banking in Indonesia is very fast, especially in Kediri, in order to improve the operational performance of Bank Muamalat Kediri always strives to serve the needs of society widely and thoroughly through services, facilities and promotions it has. The current behavior of customers is not easy to guess, there are customers who want a low ratio in the loan or high ratio for savings, demand deposits and deposits, low administrative costs and there are customers who put forward a fast, efficient, convenient and easy to access, and get precise and accurate information whenever and wherever.

Problems formulated by the researchers there are 4 questions: (1) Does the service significantly affect customer loyalty at Bank Muamalat Kediri Branch, (2) Does the facility have a significant effect on customer loyalty at Bank Muamalat Kediri Branch. (3) Does the promotion significantly affect customer loyalty at Bank Muamalat Kediri Branch. (4) Does the service, facilities and promotion significantly affect customer loyalty at Bank Muamalat Kediri Branch. The approach used is quantitative with the associative type.

Technique of collecting data using questioner, sampling technique using simple random sampling, measurement scale used is likert scale, data analysis technique using validity test, reliability test, classical assumption test, normality test, multiple linear regression test, hypothesis test and coefficient of determination test.

The number of samples used in this study were 96 customers of Bank Muamalat Kediri Branch. Furthermore, the data is processed through SPSS 16. The result of the research shows that partially (1) Services have positive and significant impact on customer loyalty, (2) Facilities have positive and significant influence to customer loyalty, (3) Promotion have positive and significant effect to customer loyalty. Simultaneously (4) Services, facilities and promotions have a positive and significant impact on customer loyalty at Bank Muamalat Kediri Branch.

Keywords: Service, Facilities, Promotion and Customer Loyalty