

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Harapan Umat Tulungagung” ini ditulis oleh Feby Norma Romadhona, NIM: 1741143122, pembimbing Ahmad Budiman, M.SI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh seiring dengan perkembangan zaman di era globalisasi saat ini, tentunya terdapat persaingan yang ketat antar lembaga keuangan satu dengan lainnya. tentunya hal tersebut mendorong KSPPS BMT Harapan Umat untuk terus memberikan pelayanan yang baik, agar dapat memuaskan nasabahnya dan mendapat citra yang baik, sehingga menjadikan nasabah-nasabahnya tetap loyal.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah etika pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (2) Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (3) Apakah etika pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang di ambil yaitu nasabah KSPPS BMT Harapan Umat sebanyak 98 nasabah. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan alat bantu SPSS 16.0 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, dan 5) uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etika pelayanan dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. Dari hasil uji F, menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel etika pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

Kata kunci: Etika pelayanan, Citra perusahaan, dan Loyalitas nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title “The Influence of Ethics Service and Image of The Company toward a Loyalty Customers in Loan Cooperative the Sharia Financing BMT Harapan Umat Tulungagung” this was written by Feby Norma Romadhona, NIM.1741143122, guided by Ahmad Budiman, M.S.I

The background of this research is in a row with the development of era in the current era of globalization, it's true if there is any intense competition among financial institutions with each other. It encourages BMT Harapan Umat always to provide a good service, in order to satisfy its customer and get a good image, so its customer was remained loyal.

The research problem in this thesis is (1) Does the service ethics influential toward a loyalty customer at KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (2) Does image of the company influential toward a loyalty customer at KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (3) Does the service ethics and image of the company together to influence toward a loyalty customer at KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung?

The research method of this thesis is a qualitative approach and the types of research used associative research. The samples taken are customers of KSPPS BMT Harapan Umat that amounts to 98 customers. Data collection technique uses questionnaire, observation and documentation. While analysis technique uses SPSS 16.0 tools using multiple linear of regression test with the following stages: 1) validity and reliability test, 2) data normality test, 3) classical assumption test, 4) multiple linear regression test, and 5) hypothesis test.

The result showed that the variable of service ethic and image of company partially has a positive and significant toward a loyalty customer at KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. From the result of F test, showed that together variable service ethics, image of company to influence a significant toward a loyalty customers at KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

Keywords: Service ethics, Image of company, and a Loyalty customer.