

## **ABSTRAK**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan Mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Yayuk Kolifatun Imah, NIM 1741143383, pembimbing Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.

Peranan lembaga keuangan syariah seperti BMT sangatlah penting bagi sistem perekonomian di Indonesia. Mengingat perkembangan industri lembaga keuangan dengan berlandaskan prinsip syariah sangat pesat, oleh karena itu BMT Pahlawan sebagai salah satu dari 5000 BMT yang berada di Indonesia harus pandai-pandai dalam mencari nasabah dan mempertahankan nasabah untuk tetap loyal. Ada banyak cara agar bisa membangun sebuah loyalitas nasabah yakni dengan memperbaiki tingkat bagi hasil yang diberikan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh dari tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Tujuannya adalah (1). Menguji pengaruh signifikan antara tingkat bagi hasil terhadap loyalitas nasabah, (2). Menguji pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, (3). Menguji pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (4). Menguji pengaruh signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dan (5). Menguji pengaruh signifikan antara tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Pengambilan sampel dengan teknik *random sampling/probability sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1). tingkat bagi hasil berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah simpanan mudharabah, (2). kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (5) Dan secara serentak tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Kata kunci: Tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "The Effect of Customer's Profit Sharing, Trust, Service Quality, and Satisfaction on Customer Loyalty of Mudharabah Deposit in BMT Pahlawan Tulungagung" is written by Yayuk Kolifatun Imah, with Student's ID Number 1741143383, guided by Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.*

*The role of syari'ah financial institutions such as BMT is very important for the economic system in Indonesia. Considering the development of the financial institution industry with the basis of syari'ah principles is very rapid, BMT Pahlawan as one of the 5000 BMTs in Indonesia must be clever in finding and keeping customers to remain loyal. There are many ways to build customer loyalty, such as by improving the level of profit sharing, increasing trust and satisfaction through the quality of service provided. This research is conducted to prove the influence of customer's profit sharing rate, trust, service quality and satisfaction on customer loyalty of mudharabah deposit in BMT Pahlawan Tulungagung.*

*The objectives are (1). To test the significant effect of profit sharing on customer loyalty, (2). To test the significant effect of trust on customer loyalty, (3). To test the significant effect of service quality on customer loyalty (4). To test the significant effect of customer satisfaction on customer loyalty, and (5). To test the significant influence between customer's profit sharing rate, trust, service quality and satisfaction on customer loyalty of mudharabah deposit in BMT Pahlawan Tulungagung.*

*This research uses quantitative approach with associative research as the type. Population in this research is all customers of mudharabah deposit in BMT Pahlawan Tulungagung. Sampling is done by using random sampling / probability sampling technique. The data used is primary data with questionnaire method as data collection technique. This research uses multiple linear regression analysis method.*

*The results show that partially (1). profit sharing rate has a positive and insignificant effect on customer loyalty of mudharabah deposit, (2). trust has a positive and significant on costumer loyalty of mudharabah deposit, (3) service quality has a positive and significant impact on customer loyalty, (4) customer's satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty, (5) And simultaneously customer's level of profit sharing, trust, service quality and satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty of mudharabah deposit in BMT Pahlawan Tulungagung.*

*Keywords:* Profit sharing, trust, service quality, satisfaction and customer loyalty