

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” ini ditulis oleh Ita Munika Devinta Sari.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya persaingan lembaga keuangan, tidak hanya dengan sesama bank syariah, namun juga dengan lembaga keuangan lainnya seperti BMT yang sekarang mulai tumbuh diberbagai daerah. Hubungan antara bank syariah dengan nasabah akan menumbuhkan loyalitas masyarakat dan mewujudkan kualitas pelayanan yang sangat baik kepada nasabah. Pelayanan yang memuaskan akan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberadaan bank syariah.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah : 1) apakah lokasi mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? 2) apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? 3) apakah kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri? 4) apakah lokasi, kualitas pelayanan, kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil angket yang telah diisi oleh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, yang menjadi sampel penelitian. Sampel pada penelitian ini ada 96. Metode analisa penelitian ini adalah uji validitas dan reabilitas data, uji normalitas data, uji asumsi klasik, uji T, uji F, uji regresi linier berganda, dan koefisiensi determinasi (R).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lokasi terhadap loyalitas nasabah dengan sig, 0,000, variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan sig, 0,43, sedangkan variabel kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan sig, 0,000. Dari hasil uji F, nilai F_{hitung} sebesar 275,320 dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga ada pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

This thesis entitled “ The Influence of Location, Services Quality, And Product Quality Towards the Loyalty of Customers (Case Study on PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri)” is written by Ita Munika Devinta Sari.

This research is motivated by the high competition of financial institutions, not only compete with the Syariah Bank but also with the financial department such as fellow members which start to grow nowadays in some areas. The relationship between Syariah Bank and customers will foster community loyalty and realize a very good service quality to customers. Satisfactory service will foster customers royalty attitude so that can influence the success and existence of the Syariah Bank.

The problems of the study in this research are : 1) does location influence loyalty customers of the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri? 2) does service quality influence loyalty customers of the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri? 3) does product quality influence loyalty customers of the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri? 4) does location, service quality, product quality influence loyalty customers of the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri?. The study aims to determine the influence of location, service quality, and product quality influence loyalty customers of the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri.

The data used in this study is the primary data obtained from the questionnaire that has been in content by customers PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri, which became the sample of the study. The sample in this study was 96. Analyzing method of this research is validity test, data reliability, normality data test, classic assumption test, T test, F test, multiple linear regression test, and determination coefficient (R).

The result of this research shows that there is positive and significant influence between location variable towards loyalty customers with Sig, 0,000, service quality variable gives positive influence and significant towards loyalty customers with the percentage Sig, 0,043, while product quality of the members give positive influence and significant towards loyalty customers with the percentage Sig, 0,000. From the F test, F_{count} with the percentage 275,320 with the significant level 0,000 so that there is influence of the location, service quality, and product quality toward loyalty customers of the PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch Kediri.

Keywords : Location, Service Quality, Product Quality, Loyalty Customers.