

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo” ini ditulis oleh Atina Aulina Rohmah, 1741143051, dibimbing oleh Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing sehingga mengakibatkan persaingan yang ada menjadi semakin ketat dan membuat setiap bank berusaha memunculkan strategi-strategi baru yang lebih jitu. Dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabahnya, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya melalui atribut produk dan kualitas pelayanan. Atribut produk disini sebagai tolak ukur untuk membedakan dan memenuhi kebutuhan nasabah, sama halnya dengan kualitas pelayanan ini untuk daya tarik terbesar untuk pelanggan. Pelayanan yang prima akan membuat nasabah menjadi loyal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo; (2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo; (3) Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan sumber data primer yang diperoleh dari angket yang disebar pada responden Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo. Pengujian penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini adalah (1) Atribut Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo (3) Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ponorogo.

Kata Kunci: Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence Of Product Attribute And Quality Of Service To The Loyalty Of Customer Of Bank Muamalat" Ponorogo Auxiliary Branch Office "was written by Atina Aulina Rohmah, 1741143051, mentored by Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag.

This research is based on the increasing intensity of competition and the number of competitors so that the existing competition becomes tighter and makes every bank trying to generate new strategies more accurate. In order to increase the loyalty of its customers, Bank Muamalat Branch Office (KCP) Ponorogo always strive to meet the needs of its customers through product attributes and service quality. Product attributes here serve as a benchmark for differentiating and meeting customer needs, as well as the quality of this service for the greatest appeal to customers. Excellent service will make the customer become loyal.

The purpose of this research is to know: (1) Influence of Product Attribute on Customer Loyalty of Bank Muamalat Sub-Branch Office (KCP) Ponorogo; (2) The Influence of Service Quality on Customer Loyalty of Bank Muamalat Sub-Branch Office (KCP) Ponorogo; (3) Influence of Product Attribute and Service Quality to Customer Loyalty of Bank Muamalat Sub-Branch Office (KCP) Ponorogo.

This study uses associative quantitative research methods with primary data sources obtained from questionnaires distributed on the respondents of the Customer Bank Muamalat Branch Office (KCP) Ponorogo. Tests of this research using multiple linear regression analysis tools with t test, f test and coefficient of determination.

The result of this research are (1) Product Attribute have significant influence to Customer Loyalty of Bank Muamalat Ponorogo Sub-Branch Office (2) Service Quality have significant influence to Customer Loyalty of Bank Muamalat Ponorogo Branch Office (3) Product Attribute And Service Quality Against Customer Loyalty Bank Muamalat Branch Office (KCP) Ponorogo.

Keywords: Product Attribute, Service Quality, and Customer Loyalty.