

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar” ini ditulis oleh Ahmad Shofiyuddin, NIM 1741143011 jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), IAIN Tulungagung dengan pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh pentingnya menciptakan kepuasan nasabah bagi suatu lembaga keuangan karena tingkat persaingan yang sangat tinggi di antara lembaga keuangan. Untuk dapat bertahan dalam sebuah persaingan lembaga harus memperhatikan hal-hal yang penting seperti kualitas pelayanan harus di tingkatkan agar nasabah merasa loyal dan secara terus menerus membeli produk-produk lembaga.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar? (2) Apakah loyalitas nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar? Dan (3) Apakah kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cbanag Blitar?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah dari kualitas pelayanan yang telah di berikan dari pihak BMT. Peneliti ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan data menggunakan angket, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 91 responden. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likers.

Hasil peneliti ini menunjukan bahwa, (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar, (2) loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar, dan (3) secara simultan (bersama-sama) antara variabel kualitas pelayanan dan loyalitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan,Loyalitas, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The thesis with the title "The Effect of Service Quality and Loyalty on Customer Satisfaction BMT UGT Sidogiri Branch Blitar" was written by Ahmad Shofiyuddin, 1741143011 NIM of Islamic Banking majors, Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI), IAIN Tulungagung with mentor Dr. Agus Eko Sujianto, SE., MM.

The research in this thesis is motivated by the importance of creating customer satisfaction for financial institutions because of the very high level of competition among financial institutions. To be able to survive in a competition institutions must pay attention to important matters such as the quality of service must be increased so that customers feel loyal and continuously buy the products of the institution.

The formulation of the problem in this study are (1) Does the quality of service have a significant effect on customer satisfaction BMT UGT Sidogiri Branch Blitar? (2) Does customer loyalty have a significant influence on the satisfaction of BMT UGT Sidogiri Customer Blitar Branches? And (3) Does the quality of service and customer loyalty together have a significant impact on the satisfaction of BMT Customers in the Sidogiri Cbanag Blitar UGT ?. The purpose of this research is to find out customer satisfaction from the quality of service that has been provided by BMT. This researcher uses quantitative methods with associative research types. Data collection techniques using questionnaires, sampling techniques using simple random sampling, the number of samples used in this study 91 respondents. The measurement scale used is the likers scale.

The results of this study indicate that, (1) service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction BMT UGT Sidogiri Branch Blitar, (2) loyalty has a positive and significant effect on customer satisfaction BMT UGT Sidogiri Branch Blitar, and (3) simultaneously (together- the same) between service quality variables and loyalty and significant influence on customer satisfaction BMT UGT Sidogiri Blitar Branch.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Customer Satisfaction