

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung**” ini ditulis oleh M. Sayid Abdul Gofur dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2823133105, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dengan pembimbing oleh Ali Mauludi, AC., MA

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya meningkatkan loyalitas nasabah. Salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah pada pihak fortliner perlu memperhatikan harapan dan kepuasan nasabah agar tercipta loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa pada lembaga keuangan. Loyalitas nasabah akan berlanjut hanya sepanjang nasabah merasakan bahwa ia menerima nilai yang lebih baik dibandingkan dengan yang diperoleh dari penyedia jasa lain. Indikator yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BTM Surya Madinah Tulungagung? (2) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BTM Surya Madinah Tulungagung? (3) Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BTM Surya Madinah Tulungagung? (4) Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BTM Surya Madinah Tulungagung. (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada BTM Surya Madinah Tulungagung. (3) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BTM Surya Madinah Tulungagung. (4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BTM Surya Madinah Tulungagung.

Dalam penelitian ini digunakan metode angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang digunakan sebagai sampel penelitian. Penelitian ini berada pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Sampel yang diambil penelitian ini adalah 100 responden dari 4 kantor cabang dan 1 kantor pusat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling*. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 23 untuk pengujianya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pasial yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung, sedangkan untuk kepuasan nasabah tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product Quality, and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty in KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung" written by M. Sayid Abdul Gofur with Student Identity Number (NIM) 2823133105, Islamic Banking Department, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung guided by Ali Mauludi, AC., MA

The research of this thesis is motivated by the importance of increasing customer loyalty. One way that used to improve customer loyalty is for liner staff needs to pay attention the expectations and customer satisfaction in order to create customer loyalty in using services of financial institutions. The customer loyalty will only continue until the customer feels that he receives a better value than he gets from other service providers. The indicators that affect customer loyalty is having on service quality, product quality, and customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and customer satisfaction on customer loyalty.

The problems of this research are (1) Does the service quality affect on customer loyalty in BTM Surya Madinah Tulungagung? (2) Does the product quality affect customer loyalty in BTM Surya Madinah Tulungagung? (3) Does the customer satisfaction affect customer loyalty in BTM Surya Madinah Tulungagung? (4) Does the service quality, product quality, and customer satisfaction affect customer loyalty ? The purposes of this study are (1) To analyze the influence of service quality on customer loyalty in BTM Surya Madinah Tulungagung. (2) To analyze the effect of product quality on customer loyalty in BTM Surya Madinah Tulungagung. (3) To analyze the influence of customer satisfaction toward customer loyalty in BTM Surya Madinah Tulungagung. (4) To analyze the influence of service quality, product quality, and customer satisfaction toward customer loyalty in BTM Surya Madinah Tulungagung.

This study used questionnaire method. Questionnaire is used to obtain data about the service quality, product quality, and customer satisfaction on customer loyalty is used as research sample. This research is conducted in KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. The sample is taken 100 respondents from 4 branch offices and 1 head office. The Sampling technique in this research used *Probability Sampling*. The measurement of this research used Likert Scale. The method of data analysis used multiple regression analysis method with SPSS program version 23 for testing.

The result of this research shows that there is significant influence between service quality and product quality toward customer loyalty in KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung, while customer satisfaction does not significantly influence toward customer loyalty. There are simultaneously influence between service quality, product quality, and satisfaction customer toward customer loyalty in KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung,

**Keywords:** Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty