

ABSTRAK

Halimastus Sa'diyah, 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: **Reza Mubarak, M.Si.**

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan, Loyalitas Nasabah*

Perbankan dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu agen pembangunan. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Kualitas Pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan, yang pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan/loyal kepada perusahaan. Selain itu, citra perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam penciptaan loyalitas konsumen, semakin baik citra perusahaan yang dimiliki maka semakin banyak pelanggan yang menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah *pertama*: peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. *Kedua*: peneliti ingin mengetahui variabel apa yang paling dominan terhadap loyalitas nasabah.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dan angka-angka. Populasi penelitian yaitu nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang loyal dan teknik pengambilan sampling pada penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik analisa dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dengan koefisien regresi sebesar -0,160 dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel kepuasan nasabah (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dengan koefisien regresi sebesar 0,009 dan taraf signifikan $0,948 > 0,05$. Variabel citra perusahaan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dengan koefisien regresi sebesar 0,861 dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga Citra Perusahaan merupakan variabel paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan.