

## ABSTRAK

Achmad Musleh, 2020, *Pengaruh Antar Jemput Tabungan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN MADURA, pembimbing : H. Wadhan, SE. M.Si.

**Kata Kunci** : *Antar Jemput Tabungan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah*

Lembaga keuangan merupakan suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang keuangan. Diera globalisasi ini persaingan di industri perbankan dan jasa keuangan semakin intensif menuntut bank harus memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Oleh karena itu, maka setiap perbankan syariah memerlukan strategi pemasaran yang tepat untuk memperebutkan pangsa pasar di Indonesia dan mempertahankan loyalitas nasabahnya. Loyalitas nasabah merupakan tuntutan multak bagi bank untuk menjamin kelangsungan hidup dalam usahanya tersebut, karena loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian bagi pelaku bisnis bank. Kualitas pelayanan, kepuasan dan antar jemput tabungan terhadap loyalitas nasabah adalah faktor penting untuk mendapatkan nasabah yang loyal. Karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya, dan apabila suatu bank dapat menciptakan kepuasan bagi nasabahnya maka bank tersebut akan mendapat keuntungan yang sangat banyak salah satunya yaitu mendapat loyalitas nasabahnya. Begitu pula dengandengan promosi memiliki peranan sangat penting untuk membangun komitmen dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Antar Jemput Tabungan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan. Pengumpulan data penelitian di lakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah di BMT NU Jawa timur cabang larangan dengan populasi sebanyak 1936 dan hasil sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampel *Purposive sampling* dengan karakteristik: (1) nasabah aktif menabung minimal 6 bulan. (2) nasabah sering menabung minimal 1 kali dalam satu minggu. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS *statistic 25*. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji t, uji f dan r.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Antar Jemput Tabungan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13,792 > 2,70$ ). Variabel Antar Jemput Tabungan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,264 > 1,984$ ). Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,841 > 1,984$ ). Variabel kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,688 > 1,984$ ).