

## ABSTRAK

Tawadduk Fauziah, 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing : Dr. Sri Handayani, MM.

### **Kata Kunci :*Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah***

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Peran manajemen pemasaran bukan lagi hanya membuat strategi untuk mendapatkan pelanggan melainkan menjadikan pelanggan tersebut loyal kepada perusahaan. Melalui pelanggan yang loyal perusahaan bisa mendapatkan pelanggan baru. Hal tersebut dikarenakan salah satu perilaku pelanggan yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain. Maka dari itu, seorang pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU cabang camplong sampang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi  $Y = 1,884 + 0,393 X$ . Koefisien determinasi sebesar 48,5%. Hal ini menunjukkan sebesar 48,5% kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 51,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji T yang didapat dalam penelitian ini adalah  $T_{hitung}$  sebesar 9,610 sedangkan  $T_{tabel}$  2,365 ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ). Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).