

## ABSTRAK

Samilah, 2020, *Implikasi Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing :Shalehoddin, Lc., MM.

**Kata Kunci** : *Relationship Quality, Loyalitas Nasabah*

Nasabah yang setia adalah asset lembaga keuangan, oleh sebab itu lembaga keuangan harus mampu membina hubungan yang lebih baik dengan setiap nasabahnya yaitu dengan membangun loyalitas nasabah serta menjaga dan mempertahankan nasabah agar tidak berpaling ke lembaga keuangan lain. Karena kualitas hubungan (*relationship quality*) adalah yang berpengaruh pada suatu hubungan, sehingga faktor-faktor tersebut merupakan yang mempengaruhi loyalitas nasabah untuk terus menggunakan produk atau jasa suatu lembaga keuangan dalam setiap transaksi yang ingin mereka lakukan. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap lembaga keuangan adalah mempertahankan nasabah yang telah ada, terus menggarap nasabah-nasabah potensial baru agar jangan sampai nasabah meninggalkan perusahaan sehingga menjadi nasabah lembaga keuangan lain. Dengan kata lain perusahaan harus mampu mempertahankan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan konsep yang sangat penting khususnya pada kondisi tingkat persaingan yang sangat ketat dengan pertumbuhan yang rendah. Pada kondisi demikian loyalitas nasabah sangat dibutuhkan agar lembaga keuangan dapat bertahan hidup.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adakah pengaruh *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Variabel penelitian ini meliputi Kepercayaan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ), dan Komitmen ( $X_3$ ), sebagai variabel-variabel yang mempengaruhi dan Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) sebagai variabel yang dipengaruhi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis regresi  $-0,126 X_1 + 0,171 X_2 + 0,420 X_3$ . Koefisien determinasi sebesar 46%. Hal ini menunjukkan sebesar 46% loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh Kepercayaan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ), dan Komitmen ( $X_3$ ), sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F yang didapat dalam penelitian ini adalah  $F_{hitung}$  sebesar 27,278 sedangkan  $F_{tabel} 2,70$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ). Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kepercayaan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ), dan Komitmen ( $X_3$ ) terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).