

ABSTRAK

Shohibul Fadil, 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Ainol Yakin, M.M.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Loyalitas Nasabah*

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya meningkatkan loyalitas nasabah. Loyalitas Nasabah merupakan tujuan utama bagi setiap perusahaan, semakin tinggi loyalitas maka akan semakin tinggi profit yang didapatkan. Loyalitas nasabah sangat penting bagi Bank maupun bagi lembaga keuangan lainnya demi menjaga kelangsungan usahanya. Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi senantiasa akan menggunakan jasa yang disediakan lembaga keuangan, bahkan tidak akan terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan.

Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu: apakah kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Pagendingan. Kemudian seberapa besar nilai pengaruh simultan tersebut

Penelitian ini melakukan dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 97 responden dengan metode *purposive sampling*. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 24 dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji t, Uji F, uji koefisien determinasi dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan komunikasi interpersonal (X2), secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan nilai F hitung $> F$ tabel yaitu $73,859 > 3,090$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan dengan nilai t hitung $2,953 >$ nilai t tabel $1,985$, dan taraf signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan kepada anggota maka semakin meningkat loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan. Komunikasi interpersonal (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan ditunjukkan dengan nilai t hitung $7,490 >$ nilai t tabel $1,985$, dan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan kepada anggota maka semakin meningkat loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan.