

ABSTRAK

Nafria Yaumi, 2024, *Pengaruh Personal Selling dan Ikatan Finansial Terhadap Loyalitas Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pratama Bandaran Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Lukmanul Hakim, M.E.I

Kata Kunci: *Personal Selling, Ikatan Finansial, Loyalitas Nasabah*

Di bidang perekonomian saat ini, persaingan perbankan di Indonesia semakin ketat dalam semua aspek termasuk dibidang pemasaran. Hal ini mengakibatkan perbankan mencari strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan. Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, perbankan perlu memberikan pelayanan terbaik melalui strategi *Personal Selling* agar dapat memenuhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah nantinya dapat menciptakan loyalitas nasabah. Namun, perusahaan juga harus berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mempertahankan dan membina hubungan jangka panjang dengan nasabah yang sudah ada melalui ikatan finansial agar pelanggan tidak beralih ke perusahaan pesaing. Maka, penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara *Personal Selling* dengan Loyalitas Nasabah dan Ikatan Finansial dengan Loyalitas Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pratama Bandaran Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pratama Bandaran sebanyak 1.268 nasabah. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan perolehan sampel sebanyak 93 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Nonprobability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program SPSS versi 24.

Hasil penelitian ini berdasarkan uji parsial (Uji T) menunjukkan variabel *Personal Selling* memiliki nilai t hitung sebesar $5,855 > t$ tabel $1,986$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti *Personal Selling* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Di BPRS. Sedangkan variabel Ikatan Finansial memiliki nilai t hitung sebesar $2,365 > t$ tabel $1,986$ dan nilai signifikansi $0,020 < 0,05$ yang berarti Ikatan Finansial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Di BPRS. Sedangkan hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai F hitung sebesar $38,510 > F$ tabel $3,10$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa *Personal Selling* dan Ikatan Finansial secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Di BPRS.