

## ABSTRAK

Sufiyatus Salamah, 2020, *Pengaruh Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Pembimbing : Dr. H. Rudy Haryanto, SST, MM.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*

Perkembangan BMT khususnya di Jawa Timur sangat menjanjikan. BMT memiliki peran penting dalam sektor ekonomi, terutama dalam mendukung usaha kecil menengah. Semakin ketat persaingan antar BMT, KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dituntut untuk terus berinovasi yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya agar menumbuhkan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, sehingga perusahaan mampu memenangkan persaingan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas, untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan SPSS Statistik 26. Populasi yang digunakan adalah nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yaitu sebanyak 1.292 orang. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 93 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,812 > 1,986$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ ; (2) kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,530 > 1,986$ ) dengan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,05$ ; (3) Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,347 > 1,986$ ) dengan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,05$ ; (4) kepuasan nasabah berpengaruh signifikan sebagai variabel intervening/mediasi pada pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji sobel, hasil perhitungan diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar  $3,902600 > t$  tabel dengan tingkat signifikansi  $0,05$  yaitu sebesar  $1,986$ .