

ABSTRAK

Alifananda Nurrahmanandy, 2023. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KC Palopo)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Ishak.

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah khususnya pada nasabah Bank Muamalat KC Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Palopo; Untuk pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Palopo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini yakni seluruh nasabah Bank Muamalat KC Palopo sebanyak 22.050. Sampel penelitian ini sebanyak 100 reponden diambil dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan teknik pengumpulan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner. Selanjutnya teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan program SPSS 25. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif untuk variabel Kualitas Layanan pada uji t nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.588 < 1,9849$) dan signifikansi $0.924 > 0.05$, jadi kualitas layanan tidak berpengaruh pada loyalitas nasabah pada bank Muamalat Palopo. Untuk variabel Kepercayaan pada uji t nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1.600 < 1,9849$) dan signifikansi $0.113 > 0.05$ sehingga kepercayaan tidak berpengaruh pada loyalitas nasabah pada bank Muamalat Palopo. Untuk variabel Kepuasan pada uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.233 > 1,9849$) dan signifikansi $0.000 < 0.05$ sehingga kepuasan berpengaruh pada loyalitas nasabah pada bank Muamalat Palopo. Variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah, dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($123,417 > 2,70$), dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga besarnya pengaruh ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R Square) 79,4% variabel loyalitas nasabah bisa dijelaskan oleh variabel independen sedangkan sisanya 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

ABSTACRT

Alifananda Nurrahmanandy, 2023. "The Effect of Service Quality, Trust, and Satisfaction on Customer Loyalty (Study at Bank Muamalat KC Palopo)". Thesis Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Ishak.

This thesis discusses the effect of service quality, trust, and satisfaction on customer loyalty, especially for customers of Bank Muamalat KC Palopo. This study aims: to determine how the influence of service quality, trust, and satisfaction on customer loyalty of Muamalat KC Palopo bank; To influence service quality, trust and satisfaction simultaneously on customer loyalty of Muamalat KC Palopo Bank. This type of research is quantitative research. The population in this study were all 22,050 customers of Bank Muamalat KC Palopo. The sample of this study was 100 respondents taken with probability sampling technique with sample collection technique using simple random sampling. The data collection technique in this study used a questionnaire. Furthermore, the data analysis technique in this study uses quantitative analysis with the help of the SPSS 25 program. Based on the results of quantitative analysis for the Service Quality variable in the t test, the tcount value $< t$ table ($0.588 < 1.9849$) and significance $0.924 > 0.05$, so service quality has no effect on customer loyalty at Muamalat Palopo bank. For the Trust variable in the t test, the tcount value $< t$ table ($1.600 < 1.9849$) and significance $0.113 > 0.05$ so that trust has no effect on customer loyalty at Muamalat Palopo bank. For the Satisfaction variable in the t test, the tcount value $> t$ table ($8,233 > 1.9849$) and significance $0.000 < 0.05$ so that satisfaction affects customer loyalty at Muamalat Palopo bank. Service quality variables, trust and satisfaction simultaneously affect customer loyalty, it can be seen from the value of Fcount $> F$ table ($123.417 > 2.70$), with a significance level of $0.000 < 0.05$. So that the magnitude of the influence is indicated by the coefficient of determination (R Square) 79.4% of customer loyalty variables can be explained by the independent variable while the remaining 20.6% is influenced by other variables not explained in this study.

Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction, Customer Loyalty