

## **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada BMT Wiradesa di Kabupaten Pekalongan)**

**STIFANI RISKA PURNAMA**

(Pembimbing : Ida Farida, SE, MM)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201303114@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada BMT Wiradesa di Kabupaten Pekalongan. Pengumpulan data di penelitian ini dilakukan melalui metode survey dengan jenis penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada nasabah yang menabung di BMT Wiradesa Kabupaten Pekalongan dan metode analisis data dilakukan dengan SPSS, menggunakan software SPSS 20. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Uji kualitas data ditentukan dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). variabel bukti fisik dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2). variabel kehandalan, daya tanggap, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3). variabel daya tanggap, empati, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 4). variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 5). variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan dan Loyalitas nasabah

## **The Influence of Service Quality on Satisfaction and Customer Loyalty (Study at BMT Wiradesa in Pekalongan District)**

**STIFANI RISKA PURNAMA**

(Lecturer : Ida Farida, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &  
Business, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201303114@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze the influence of service quality on customer satisfaction and customer loyalty on BMT Wiradesa in Pekalongan Regency. Data collection in this study conducted by survey method with quantitative research type by distributing the questionnaires to customer who has an account in BMT Wiradesa Pekalongan Regency and the method of data analysis done with SPSS, using software SPSS 20. Samples in this study are 100 respondents with purposive sampling technique. Data quality test determined by using validity test and reliability test. The results of the analysis show that : 1). the tangible and assurance variables have no significant influence on customer satisfaction. 2). variable reliability, responsiveness, empathy have a positive and significant influence on customer satisfaction. 3). responsiveness variable, empathy, assurance have a positive and significant influence on customer loyalty. 4). the tangible variable has a positive and significant influence on customer loyalty. 5). satisfaction variable have a positive and significant influence on customer loyalty.

**Keyword** : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Satisfaction and Customer Loyalty