

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN

TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN

PADA BMT BIF BUGISAN YOGYAKARTA

Oleh : Rosidah

NPM : 20120730182

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada BMT BIF Bugisan Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2). Sedangkan variabel dependen menggunakan loyalitas nasabah (Y). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Untuk metode pengambilan sampel yaitu sampling purposive dan teknik sampling insidental. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 50 responden, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif reponden, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel independen citra perusahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON THE LOYALTY OF SAVINGS CUSTOMERS AT BMT BIF BUGISAN YOGYAKARTA

Rosidah

NPM: 20120730182

This study aims to determine the effects of service quality and company image on the loyalty of savings customers at BMF BIF Bugisan Yogyakarta.

In this study, the independent variables used were service quality (X1) and company image (X2). While the dependent variable used customer loyalty (Y). In this study, researcher used quantitative methods. The sampling method used purposive sampling and incidental sampling. Data collection used questionnaires distributed to 50 respondents, observation, documentation and interviews. The analysis technique used is descriptive analysis of respondents, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The results of this study indicate that the independent variables of service quality and company image have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Company Image, Customer Loyalty