

ABSTRAK

Jenis penelitian yang digunakan peneliti ini adalah penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan dan *personal selling* mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep yang belum menerapkan *lending*. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan kuesioner dengan skala likert kepada nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep dengan jumlah sampel 99 nasabah diperoleh dari rumus slovin.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sampel yang diambil sebanyak 99 responden dengan data diolah menggunakan alat bantu SPSS versi 20 dengan analisis meliputi Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Statistik melalui uji F test, Uji T test serta Uji Koefisien Determinasi (R^2). Uji Ftest menunjukkan pelayanan dan *personal selling* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep. Uji Ttest menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep, sedangkan *personal selling* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep. Kemudian Uji Koefisien Determinasi menunjukkan proporsi dapat dijelaskan pada variabel sebesar 11,8% sisanya 88,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini.

Kata Kunci: *Pelayanan, Personal Selling, dan Loyalitas Nasabah.*

ABSTRACT

The type of research used by this researcher is quantitative research. The purpose of this study was to determine whether service and personal selling affect customer loyalty at Bank Muamalat KCP Sumenep which has not implemented lending. The method of data collection carried out by the researcher is a questionnaire with a Likert scale to customers at Bank Muamalat KCP Sumenep with a sample of 99 customers obtained from the slovin formula.

The results of this study indicate that the sample taken as many as 99 respondents with data processed using SPSS version 20 with analysis including Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Test, Statistical Test through F test, T test and Coefficient of Determination Test (R^2). The Ftest test shows that service and personal selling simultaneously affect customer loyalty at Bank Muamalat KCP Sumenep. The T-test showed that service had no partial effect on customer loyalty at Bank Muamalat KCP Sumenep, while personal selling had an effect on customer loyalty at Bank Muamalat KCP Sumenep. Then the Coefficient of Determination Test shows the proportion can be explained in the 11,8% variable, the remaining 88,2% is influenced by other variables outside this model.

Keywords: *Service, Personal Selling, and Customer Loyalty.*