

ABSTRAK

Pengaruh Citra Lembaga Keuangan, Kualitas Pelayanan, Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Produk Simjaka (Simpanan Berjangka) Di BMT Mandiri Sejahtera)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin banyaknya bermunculan lembaga keuangan di kota gresik, hal ini tentunya akan menyebabkan ketatnya persaingan antar lembaga keuangan, oleh karena itu suatu lembaga keuangan harus memiliki strategi khusus untuk dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya. BMT Mandiri Sejahtera ini merupakan lembaga keuangan berskala mikro yang berdiri pada tahun 2005 dan sampai sekarang sudah mampu membuka cabang hingga 25 cabang ditengah ketatnya persaingan antar lembaga keuangan, selain itu dengan waktu yang belum terlalu lama BMT Mandiri Sejahtera sudah mampu mendapatkan beberapa penghargaan. hal ini tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi BMT Mandiri Sejahtera untuk menarik nasabah dan meningkatkan loyalitasnya. Peneliti tertarik untuk mencari dan meneliti pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan: 1) bagaimana pengaruh citra lembaga keuangan terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera, 2) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera, 3) bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahter, 4) bagaimana pengaruh citra lembaga keuangan, kualitas pelayanan, dan citra bagi hasil secara simultan (bersama-sama) terhadap loyalitas nasabah produk SIMJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Mandiri Sejahtera.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan metode lapangan (*field research*). Sumber data primer yang digunakan adalah kuisioner dan dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) citra lembaga keuangan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan analisis uji t diperoleh $t_{hitung} = 2,500 > t_{tabel} = 2,005$ atau $sig. = 0,016 < 0,05$, maka H_a diterima 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan analisis uji t diperoleh $t_{hitung} = 2,176 > t_{tabel} = 2,005$, maka H_a diterima 3) nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan analisis uji t diperoleh $t_{hitung} = 2,218 > t_{tabel} = 2,005$, maka H_a diterima 4) Analisis uji F diperoleh hasil $F_{hitung} = 15,793 > F_{tabel} = 2,78$ atau $sig. 0,000 < 0,05$, maka H_a diterima.

Kata Kunci : Citra Lembaga Keuangan, Kualitas Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Influence of Financial Institution Image, Service Quality, and Profit Sharing Ratio on Customer Loyalty (Study Case of Simjaka Products (Time Deposits) in BMT Mandiri Sejahtera)

This research is motivated by the increasing number of emerging financial institutions in Gresik City, this will certainly lead to intense competition between financial institutions, therefore a financial institution must have a specific strategy to be able to maintain customer loyalty. BMT Mandiri Sejahtera is a micro-scale financial institution that was established in 2005 and until now has been able to open up to 25 branches in the midst of intense competition between financial institutions, in addition to that the BMT Mandiri Sejahtera has been able to gain several awards. this is certainly the main attraction for BMT Mandiri Sejahtera to attract customers and increase their loyalty. Researchers are interested in finding and examining the influence of the image of financial institutions, service quality, and profit sharing ratio on customer loyalty SIMJAKA products (Time Deposit) at BMT Mandiri Sejahtera. This study aims to answer the questions: 1) how does the influence of the image of financial institutions on customer loyalty on SIMJAKA products (Time Deposits) at BMT Mandiri Sejahtera, 2) how does the influence of service quality on customer loyalty in SIMJAKA products (Time Deposits) at BMT Mandiri Sejahtera, 3) how does the influence of profit sharing ratio on customer loyalty in SIMJAKA products (Time Deposits) at BMT Mandiri Sejahter, 4) how does the influence of the image of financial institutions, service quality, and image of profit sharing simultaneously (together) on customer loyalty in SIMJAKA products (Time Deposits) at BMT Mandiri Sejahtera.

This research is a type of quantitative research using field methods. Primary data sources used were questionnaires and documentation relating to the focus of the study.

The results of the analysis conducted in this study can be concluded that: 1) the image of financial institutions influences customer loyalty by t test analysis obtained $t_{count} = 2.500 > t_{table} = 2.005$ or $sig. = 0.016 < 0.05$, then H_a is accepted 2) service quality influences customer loyalty by t test analysis obtained $t_{count} = 2.176 > t_{table} = 2.005$, then H_a is accepted 3) profit sharing ratio influences customer loyalty by t test analysis obtained $t_{count} = 2.218 > t_{table} = 2.005$, then H_a is accepted 4) Analysis of the F test is obtained $F_{count} = 15.793 > F_{table} = 2.78$ or $sig. 0.000 < 0.05$, then H_a is accepted.

Keywords : Financial Institution Image, Service Quality, Profit Sharing Ratio, Customer Loyalty.