

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo. Pelayanan dan kepercayaan nasabah merupakan suatu aspek yang vital bagi lembaga keuangan syariah dalam mempertahankan bisnis atau memenangkan persaingan. Pelayanan yang baik dan optimal akan berdampak pada loyalitas nasabah untuk selalu konsisten tidak beralih ke lembaga keuangan lain, nasabah akan selalu menggunakan produk atau jasanya dan pada nantinya akan merekomendasikan kepada orang lain. Fokus penelitian ini adalah menemukan bagaimana pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini metode yang dipergunakan yaitu dengan metode kuantitatif menggunakan SEM-PLS dengan bantuan program Smart-PLS 4.0. penelitian dilakukan pada nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo dengan sampel sebanyak 107 responden dengan pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner, kemudian dilakukan analisis dengan data yang ada menggunakan Model Pengukuran (*Outer Model*) dengan *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability*, *Cronbach's Alpha*, Model Struktural (*Inner Model*) dengan *R-Square* Dan Pengujian Hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo, dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Trans Redjo Mulyo Dadi Desa Telang Rejo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality and trust on customer loyalty in using BMT Trans Redjo Mulyo Dadi services in Telang Rejo Village. Customer service and trust is a vital aspect for Islamic financial institutions in maintaining business or winning competition. Good and optimal service will have an impact on customer loyalty so that they are always consistent and do not switch to other financial institutions, customers will always use the product or service and in the future will recommend it to other people. The focus of this research is to find out how service and trust influence customer loyalty.

In this research, the method used is a quantitative method using SEM-PLS with the help of the Smart-PLS 4.0 program. The research was conducted on BMT Trans Redjo Mulyo Dadi customers in Telang Rejo Village with a sample of 107 respondents by collecting data using primary data through distributing questionnaires, then analyzing the existing data using a Measurement Model (Outer Model) with Convergent Validity, Discriminant Validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, Cronbach's Alpha, Structural Model (Inner Model) with R-Square and Hypothesis Testing.

The results of this research show that service quality influences customer loyalty of BMT Trans Redjo Mulyo Dadi, Telang Rejo Village, and trust influences customer loyalty of BMT Trans Redjo Mulyo Dadi, Telang Rejo Village.

Keyword : Service Quality, Trust And Customer Loyalty