

## ABSTRAK

Tesis ini berjudul Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun oleh Binti Mutafarida (F0.5.4.10.186),.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sangat pesat yang didahului oleh Bank Muamalat Indonesia dan tahun 2013 memperoleh peringkat sebagai perbankan dengan loyalitas paling tinggi dan paling baik diantara perbankan syariah lainnya secara nasional. Bank Muamalat Indonesia cabang Madiun adalah salah satu cabang yang pertama di Madiun dan saat ini sudah banyak pesaing dari perbankan syariah lainnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam tesis ini diteliti tentang faktor apa yang mempengaruhi besarnya loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Madiun.

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: 1. Apakah nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun?. 2. Apakah inovasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun? 3. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun?. 4. Apakah nilai pelanggan, inovasi produk dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah 1). Membuktikan dan menganalisis pengaruh antara nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun. 2. Membuktikan dan menganalisis pengaruh antara inovasi produk terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun. 3. Membuktikan dan menganalisis pengaruh antara motivasi terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun. 4. Membuktikan dan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank syariah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa tingkat loyalitas nasabah bank Muamalat cabang Madiun paling banyak dipengaruhi oleh inovasi produk dengan nilai uji t diperoleh nilai t sebesar 2,493, sedangkan faktor kedua dipengaruhi oleh kualitas layanan dengan hasil nilai t sebesar 2,268. Sehingga faktor paling sedikit dipengaruhi oleh nilai pelanggan yaitu dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,217. Penelitian ini merupakan metode penelitian yang bersifat deskriptif dan asosiatif/hubungan hal ini untuk mengetahui nilai-nilai variabel mandiri. Sedangkan populasi dari penelitian ini adalah nasabah funding Bank Muamalat Indonesia cabang Madiun dengan jumlah sebanyak 22.196 nasabah dengan pengambilan data menggunakan *metode random sampling* sebanyak 108 nasabah..