

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS: PT. BPR SYARIAH HAJI MISKIN PANDAI SIKEK)”** yang disusun oleh **DEBI SEPTIA NANDA NIM 3316.126**, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan peningkatan jumlah nasabah pada PT. BPRS Haji Miskin Pandai Sikek mengalami peningkatan pada rentang waktu 2015-2019 yang mana persentase peningkatannya mengalami penurunan, ini diindikasikan bahwa faktor kepercayaan nasabah dan komitmen nasabah berpengaruh terhadap peningkatan nasabah tersebut. Dan pada pelayanan penanganan keluhan nasabah yang dilakukan belum terlaksana secara efektif dan efisien. Mempertahankan nasabah dengan meningkatkan kepercayaan nasabah, komitmen nasabah serta penanganan keluhan nasabah yang dilakukan dengan baik dan tepat sehingga bank mampu menciptakan pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan nasabah agar terciptanya loyalitas nasabah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi dan penyebaran kuesioner (angket). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan analisis linear berganda yaitu $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$, uji instrumen penelitian (uji validitas, uji reliabilitas), uji prasyarat analisis (uji normalitas, uji homogenitas, uji linearitas, uji multikolinearitas), uji hipotesis (uji T dan Uji F), dan koefisien determinasi.

Hasil analisis yang dilakukan menggunakan *Software SPSS Versi 16.0* dengan hasil output yang menunjukkan bahwa secara nyata pengaruh kepercayaan, komitmen dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dapat dianalisis dengan nilai $Y = 0,514 + 0,211X_1 + 0,534X_2 + 0,341X_3 + e$. Artinya 0,211 menunjukkan variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, 0,534 menunjukkan variabel komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dan 0,341 menunjukkan variabel penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Dengan nilai signifikan yaitu pada X_1 menunjukkan bahwa nilai $\text{sig } 0,023 < 0,05$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y), pada X_2 menunjukkan bahwa nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y), pada X_3 menunjukkan nilai $\text{sig } 0,006 < 0,05$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan keluhan (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y). Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,535 atau 53,5%.

Kata Kunci: Kepercayaan, Komitmen, Penanganan Keluhan dan Loyalitas Nasabah