

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Pada Produk Tabungan iB Masalahah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo)

Nisa Adzkia Hidayat

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75401&lokasi=lokal>

Abstrak

Nisa Adzkia Hidayat, Pengaruh Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Pada Produk Tabungan iB Masalahah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Penelitian ini membahas pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas menabung nasabah pada produk tabungan iB Masalahah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo). Pendapatan nasabah sangat berpengaruh untuk setiap kebutuhan sehari-hari. Untuk memenuhi kebutuhan dimasa depan dan untuk menyimpan sebagian pendapatannya, maka nasabah akan menyimpan tabungannya di bank. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam bank, nasabah akan merasa nyaman untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Karena sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan terciptanya loyalitas menabung nasabah. Loyalitas menabung nasabah juga akan menguntungkan bagi bank, karena adanya peningkatan nasabah yang menggunakan produknya. Melalui analisa tersebut adanya pengaruh anatara pengaruh pendapatan dan kualitas nasabah dapat menciptakan loyalitas nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersumber dari data primer

xi

berupa kuesioner. Data tersebut diolah dengan analisis statistik berupa analisis instrumen, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis, kondisien determinasi, analisis regrasi linier berganda yang dilakukan menggunakan suatu aplikasi berupa SPSS 22. Hasil dari peneliatian adalah pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan keduanya memiliki pengaruh terhadap loyalitas menabung nasabah. Dimana pengaruh pendapatan sebesar 22% sedangkan kualitas pelayanan sebesar 28,1%. Variabel pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyaitas menabung nasaba sebesar 54,7% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lainnya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah nilai pengaruh pendapatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas menabung nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas menabung nasabah, sedangkan pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas menabung nasabah.