

ABSTRAK

IMAM FAIZAL HANAFAI, 2021, Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Berdasarkan latar belakang masalah bahwa menjaga loyalitas nasabah menjadi sangat penting bagi perusahaan dalam menjaga eksistensinya. Mempertahankan nasabah dianggap penting dibandingkan dengan menarik nasabah baru, karena hal tersebut bisa dianggap lebih murah dibandingkan dengan menarik kembali nasabah yang sudah pergi, loyalitas nasabah akan mengurangi biaya bank untuk mencari pelanggan baru, selain itu biaya untuk mempertahankan nasabah lebih murah bila dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mencari nasabah baru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan menggunakan metode asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan berupa data sekunder dan primer. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan software SPSS versi 23.

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya, adalah sebesar 0,678 artinya korelasi ini dikategorikan kuat. 2) Penanganan komplain berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya adalah 0,823 artinya korelasi ini dikategorikan sangat kuat. 3) Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya adalah 0,797 artinya korelasi ini dikategorikan kuat. 4) Terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya adalah 0,852 artinya korelasi sangat tinggi. Artinya loyalitas nasabah akan terlaksana dengan baik apabila ditunjang oleh kualitas layanan, penanganan komplain, dan citra perusahaan yang baik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

IMAM FAIZAL HANAFAI, 2021, *The Influence of Service Quality, Complaint Handling, and Company Image on Customer Loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tasikmalaya. Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University.*

Branch Based on the background of the problem that maintaining customer loyalty is very important for the company in maintaining its existence. Retaining customers is considered important compared to attracting new customers, because it can be considered cheaper than attracting customers who have left, customer loyalty will reduce the bank's costs to find new customers, besides the cost of retaining customers is cheaper when compared to the costs incurred. issued to find new customers.

This study aims to determine the effect of service quality, complaint handling, and corporate image on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tasikmalaya Branch.

This study uses a quantitative approach with a survey method and uses a causal associative method using a quantitative approach. The data collected in the form of secondary and primary data. Data analysis in this study used Multiple Regression Analysis using SPSS version 23 software.

Based on the discussion and research results show that: 1) Service quality has a positive effect on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tasikmalaya Branch, amounted to 0.678, meaning that this correlation is categorized as strong. 2) Complaint handling has a positive effect on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tasikmalaya Branch is 0.823, meaning that this correlation is categorized as very strong. 3) Company image has a positive effect on customer loyalty at PT. Bank Muamalat Indonesia Tasikmalaya Branch is 0.797, meaning that this correlation is categorized as strong. 4) There is a positive influence between service quality, complaint handling, and corporate image together on customer loyalty of PT. Bank Muamalat Indonesia Tasikmalaya Branch is 0.852 which means the correlation is very high. This means that customer loyalty will be carried out well if it is supported by service quality, complaint handling, and a good corporate image.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Company Image and Customer Loyalty*