

ABSTRAKSI

Pengaruh Citra, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Ksu Ja'far Medika Syariah Mojogedang)

Iin Nur Vita Ningsih

Email : iinvitaaaa@gmail.com

Progdi S1 Manajemen STIE AUB Surakarta

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh Citra, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada KSU Ja'far Medika Syariah Mojogedang. Populasi yang diambil adalah nasabah Lembaga Keuangan Syariah KSU Ja'far Medika Syariah Mojogedang berjumlah 400 responden. Dalam penelitian ini mengambil sampel yang diambil sejumlah 25% dari populasi yaitu sebesar $400 \times 25\% = 100$ responden dan diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini terdiri dari, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji R^2 .

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil uji linier berganda citra berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, Kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil uji t menunjukkan bahwa Citra, Kepercayaan dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pemegang polis. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel Kepuasan, Citra, dan Kepercayaan mempengaruhi variabel loyalitas nasabah secara signifikan. Hasil uji R^2 (koefisien determinasi) diketahui bahwa variabel Kepuasan, Citra, dan Kepercayaan mampu menjelaskan sebesar 53,1% terhadap variabel loyalitas, sedangkan sisanya sebesar 46,9% dijelaskan oleh variabel lain seperti kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi. Variabel Kepercayaan memiliki koefisien regresi paling besar diantara variabel yang lainnya artinya variabel Kepercayaan merupakan variabel dominan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Loyalitas, Citra, Kepercayaan dan Kepuasan

ABSTRAKSI

Influence of Image, Trust and Satisfaction on Customer Loyalty (Case Study of KSU Ja'far Medika Syariah Mojogedang)

Iin Nur Vita Ningsih

Email : iinvitaaaa@gmail.com

Prodi S1 Manajemen STIE AUB Surakarta

The purpose of this study was to determine the significance of the influence of Image, Trust and Satisfaction on loyalty to the KSU Ja'far Medika Syariah Mojogedang. The population taken was KSU Ja'far Medika Syariah Mojogedang Sharia Financial Institution receiving 400 respondents. In this study, the sample taken amounted to 25% of the population that is equal to $400 \times 25\% = 100$ respondents and taken using simple random sampling technique. The analysis technique in this study consisted of, validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test and R² test.

The results of this study indicate the results of multiple linear test positive image effect on customer loyalty, positive trust on customer loyalty, satisfaction influences on customer loyalty.

The t-test results showed that the image, trust and satisfaction received were significant to the policyholder's loyalty. F test results show that variables together Satisfaction, Image, and Trust significantly influence the loyalty variable. The results of the R² test (coefficient of determination) recognized the satisfaction, image and trust variables were able to explain 53.1% of the loyalty variable, while the remaining 46.9% was explained by other variables such as service quality, promotion, and location. The Trust variable has the greatest regression coefficient than the other variables, meaning that the Trust variable is the dominant variable in this study.

Keywords: Loyalty, Image, Trust and Satisfaction