

ABSTRAK

Nafaqoh, Eno, Barokatul. NIM 2110921008. 2025. *Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Mandiri Utama Finance Jember)*. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing (I) Dr. Siti Nursyamsiyah M.Pd (II) Dhofir Catur Bashori M.H.I.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Islami, Loyalitas Nasabah

Persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing dipasar. PT Mandiri Utama Finance (MUF) merupakan anak perusahaan dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang bergerak di sektor pembiayaan kendaraan untuk melayani kebutuhan masyarakat di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan islami terhadap peningkatan loyalitas nasabah di PT Mandiri Utama Finance Cabang Jember, penelitian ini berfokus pada peningkatan loyalitas nasabah di Mandiri Utama Finance Jember. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden dan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik Purposive sampling, menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner kepada responden. Adapun teknik analisis data penelitian ini dengan menggunakan pengujian instrument, asumsi klasik dan regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi R^2 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Mandiri Utama Finance Jember. Kontribusi pengaruh kualitas layanan Islami terhadap loyalitas nasabah mencapai 96%, sedangkan 4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dengan demikian, penerapan layanan berbasis nilai-nilai Islami dapat meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan.

ABSTRACT

Nafaqoh, Eno, Barokatul. NIM 2110921008. 2025. The Influence of Islamic Service Quality in Increasing Customer Loyalty (Case Study at Mandiri Utama Finance Jember). Thesis. Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Muhammadiyah University of Jember. Advisor (I) Dr. Siti Nursyamsiyah M.Pd (II) Dhofir Catur Bashori M.H.I

Keywords: *Islamic Service Quality, Customer Loyalty*

Competition in the business world is getting tougher. This competition requires business people to be able to maximise company performance in order to compete in the market. PT Mandiri Utama Finance (MUF) is a subsidiary of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk which is engaged in the vehicle financing sector to serve the needs of the people in Indonesia. This study aims to determine how the influence of Islamic service quality on increasing customer loyalty at PT Mandiri Utama Finance Jember Branch, this research focuses on increasing customer loyalty at Mandiri Utama Finance Jember. This type of research uses quantitative methods with a sample size of 110 respondents and uses sampling techniques with purposive sampling techniques, using data collection techniques in the form of questionnaires to respondents. The data analysis technique of this study using instrument testing, classical assumptions and multiple linear regression, hypothesis testing and the coefficient of determination R^2 . The results showed that Islamic service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at PT Mandiri Utama Finance Jember. The contribution of the influence of Islamic service quality on customer loyalty reached 96%, while the remaining 4% was influenced by other variables not observed in this study. Thus, the application of Islamic values-based services can significantly increase customer loyalty.