

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk, kualitas komunikasi dan beban margin/bagi hasil/sewa terhadap loyalitas nasabah BMT. Populasi dalam penelitian ini adalah para pedagang di pasar Beringharjo Yogyakarta, dengan jumlah sampel 48 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT. Tetapi, atribut produk, kualitas komunikasi dan juga beban margin/bagi hasil/sewa menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT.

Kata kunci: kualitas pelayanan, atribut produk, kualitas komunikasi, beban margin/bagi hasil/ sewa

ABSTRACT

This research aimed at testing the influence of services quality, product attribute, communication quality, profit sharing / yields / rent toward customers loyalty of baitul maal wat tamwil. The population of the research was the customers Baitul maal wat tamwil on merchants in Beringharjo market Yogyakarta, with sample number of 48 respondents. Meanwhile, the sample collecting technique in this study was purposive sampling. The hypothesis in this research was tested using double linear regression.

The result of the research showed that service quality had positive and significant influence towards the customer loyalty in baitu maal wat tamwil. However, the product attribute, communication quality, profit sharing / yields / rent showed that the result did not influence significantly towards the customer loyalty in syariah banking

Key words : services quality, product attribute, communication quality, profit sharing / yields / rent.