

**ABSTRAK**

**Nurussibah Badriyatul Laila, 1820210191, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islami, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara 2021).**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah produk layanan simpanan Sukarela di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*).

Sampel penelitian ini adalah 84 responden menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *incidental sampling* melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda dengan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for windows 23.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, 2) penerapan nilai-nilai Islami secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 3) kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 4) kualitas pelayanan, penerapan nilai-nilai Islami, dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islami, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, dan BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara***