

## ABSTRAK

**Nor Khafidhotun Nikmah (1620210259) “Pengaruh Komitmen Agama, Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Islami terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan”. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syari’ah (ES) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus 2021.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen agama, kualitas pelayanan dan atribut produk islami terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Field Research* dan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple random sampling*. Sampel berjumlah 96 responden nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda, uji f, uji t serta koefisien determinasi. Data diolah dengan bantuan SPSS versi 19.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui Secara simultan bahwa komitmen agama, kualitas pelayanan dan atribut produk islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan dibuktikan dengan hasil uji nilai  $f_{hitung}$  33,519 lebih besar dari  $f_{tabel}$  2,704 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Secara parsial variabel komitmen agama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,316 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,986 dengan signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,520 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,986 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Atribut produk islami berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Pecangaan ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,018 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,986 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

**Kata Kunci :** *Komitmen Agama, Kualitas Pelayanan, Atribut Produk Islami, Loyalitas Nasabah*