

## ABSTRAK

Rizky Dwi Prasetya. NPM 18650003.2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Pada BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan. Pembimbing I Karnila Ali, B.Bus., M.P.A., Pembimbing II Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.

Tujuan dari penelitian ini adalah keingintahuan penulis dalam kegiatan para pegawai dikantor maupun dilapangan di kantor cabang BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan dalam mengupayakan loyalitas nasabah serta pengaruh kualitas pelayanan yang menjadi penghambat terhadap loyalitas nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilaksanakan melalui wawancara langsung dengan pegawai serta beberapa nasabah BMT Assyafi'iyah Cabang Pekalongan.

Hasil Penelitian ini pengaruh kualitas pelayanan yang baik dan maksimal akan memiliki dampak positif terhadap loyalitas nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah. Pihak BMT harus benar – benar mengetahui dan memahami perilaku nasabah, tentang yang dibutuhkan dan yang diinginkan dengan cara menganalisis faktor dari kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah. Jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT belum cukup hanya sekedar sikap dan tingkah laku Pegawai BMT dalam melayani nasabah tetapi juga mencakup variabel pelayanan yaitu cara promosi kepada nasabah, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

**Kata Kunci :** Mutu Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah