

**“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Kualitas Layanan Terhadap  
Loyalitas Nasabah pada BMT AT-Taqwa Muhammadiyah Padang Cabang  
Alai”**

**SKRIPSI**


*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Intake S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Univesitas Andalas*



**Diajukan Oleh :  
Mega Purnama  
1510526002**

**Dosen Pembimbing :  
Dra. Yanti, MM**

**PROGRAM STUDI S1 INTAKE MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2018**

	No. Alumni Universitas :	<b>MEGA PURNAMA</b>	No. Alumni Fakultas :
	a). Tempat/Tanggal Lahir: Padang/12 November 1992 b). Nama Orang Tua: H. Priadi Syukur, SH.MH dan Osmulinda c). Fakultas: Ekonomi d). Jurusan: Manajemen e). No. BP: 1510526002 f). Tanggal Lulus: 09 Oktober 2018 g). Predikat Lulus: Memuaskan h). IPK: 2.91 i). Lama Studi: 3 tahun 1 bulan j). Alamat Orang Tua: Komplek Kuala Nyiur II Blok F24, Kota Padang		

**Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT At-Taqwa Muhammadiyah Padang Cabang Alai**

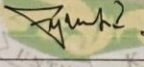
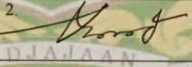

*Skripsi Oleh: Mega Purnama  
Pembimbing: Dra. Yanti, MM*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT At-Taqwa Muhammadiyah Padang Cabang Alai. Variabel yang diteliti meliputi kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan sebagai variabel bebas dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang telah menabung di BMT At-Taqwa Muhammadiyah Padang Cabang Alai, sedangkan sampelnya adalah 160 orang responden yang telah menabung di BMT At-Taqwa Muhammadiyah Padang Cabang Alai. Berdasarkan hasil pengujian statistik dan analisis pembahasan, secara simultan kepercayaan, komitmen dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT At-Taqwa Muhammadiyah Padang Cabang Alai.

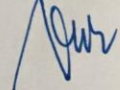
**Kata kunci: Kepercayaan, Komitmen, Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah.**

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal **09 Oktober 2018**. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	<b>Dra. Yanti, MM</b>	<b>Dr. Syafrizal, SE, MM</b>	<b>Dessy Kurnia Sari, SE.M.Bus</b>

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. Verinita, SE, M.Si**  
NIP : 197208262003122004

  
Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

		Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan