

***Analysis of Knowledge Level, Satisfaction, and Trust About The Loyalty of Muamalat Digital Islamic Network Users In The City of Madiun***

**By Ari Rahmat Sugara**

***Abstract***

*This study aims to determine and explain the effect of the level of knowledge, satisfaction, and trust on customer loyalty using the Muamalat Digital Islamic Network (MDIN) in the city of Madiun. This study uses quantitative methods. The population in this study is the user community of Muamalat Digital Islamic Network in Madiun. This study uses primary data as a data source with purposive sampling method as many as 175 respondents. Data analysis using SmartPLS with inner model and outer model test. The result of this research is the level of knowledge has a significant influence on customer loyalty. The level of knowledge is important because the respondent's answers indicate that the customer knows how to create an account either through the Muamalat DIN application or through Bank Muamalat KCP Madiun by coming in person. Satisfaction has a significant influence on customer loyalty. Satisfaction is obtained through customers who are comfortable when transacting using Muamalat DIN. Trust has a significant influence on customer loyalty. Customers believe that their deposit funds in Bank Muamalat are guaranteed safe. From the results of existing research, it is hoped that this research will be able to contribute to the PT. Bank Muamalat Tbk especially the Madiun branch office to continue to increase customer loyalty. The limitations of this study are that it only uses 3 independent variables and the scope of the research is only in the city of Madiun.*

***Keywords:*** *loyalty, satisfaction, trust, the level of knowledge*

# **Analisis Tingkat Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* di Kota Madiun**

**Oleh Ari Rahmat Sugara**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan tentang pengaruh tingkat pengetahuan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* (MDIN) di Kota Madiun. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna Muamalat *Digital Islamic Network* di Madiun. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data dengan metode *purposive sampling* sebanyak 175 responden dan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Tingkat pengetahuan menjadi penting dikarenakan jawaban responden menandakan nasabah mengetahui cara membuat rekening baik melalui aplikasi Muamalat DIN ataupun melalui Bank Muamalat KCP madiun dengan datang secara langsung. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan didapat melalui nasabah yang nyaman ketika bertransaksi menggunakan Muamalat DIN. Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Para nasabah percaya bahwa dana simpanan mereka yang berada di Bank Muamalat telah dijamin keamanannya. Dari hasil penelitian yang ada, diharapkan penelitian ini mampu memiliki kontribusi bagi pihak PT. Bank Muamalat Tbk khususnya kantor cabang Madiun untuk terus meningkatkan loyalitas nasabahnya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya menggunakan 3 variabel bebas dan lingkup penelitian hanya di kota Madiun.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas, Tingkat Pengetahuan