

ABSTRAK

Mahlia. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dra. Naimah, MH. (II) Hariyanto, SE., MM.

Kata Kunci: Kualitas, pelayanan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertolak dari permasalahan penelitian bahwa pentingnya bank syariah memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan nasabah yang akan berlanjut pada loyalitas nasabah, hal ini akan berdampak pada penjualan jasa maupun produk perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsevenes*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* dalam memengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan variabel mana yang paling dominan memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Karenanya untuk memperoleh data yang diperlukan penulis dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung ke nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang nasabah yang menggunakan iB Hasanah Card. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda.

Melalui analisis kuantitatif, hasil penelitian ini menunjukkan yang pertama: secara simultan variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari *Reliability* (X_1), *Responsevenes* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), *Tangibles* (X_5), berpengaruh terhadap loyalitas dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji f dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,232 > 2,311$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,010 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,010 < 0,05$). Sedangkan secara parsial hanya ada satu variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card yaitu variabel bukti fisik (X_5) hal ini dapat dilihat dari uji t dimana t_{hitung} sebesar 2,013 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dan tingkat signifikansi 0,047 lebih kecil dari 0,05. Kedua; variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah variabel bukti fisik (X_5) hal ini dapat dilihat dari uji t dari nilai *Standardized Beta* tertinggi yaitu variabel bukti fisik (X_5) sebesar 0,168.