

ABSTRAK

Lili Rahmawati. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya asumsi bahwa loyalitas nasabah di sebuah bank ditentukan oleh beragam faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen. Termasuk pada Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan yang merupakan satu-satunya bank syariah yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah produk tabungan IB Al-Barakah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Sampel ditentukan sebanyak 100 responden melalui rumus Taro Yamane dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: Pertama: Secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah yaitu sebesar 0,490 (49%). Kedua: Secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 2,089. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,270. Komitmen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 3,726.