

ABSTRAK

Nur Firza Soraya. 2025. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di BSI KCP Barabai*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, M. S. I.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Citra Bank

Penelitian ini berbicara mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah dapat dimengerti sebagai sifat setia dari seorang nasabah secara berulang kali bertransaksi pada bank yang sama. Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah serta citra bank menjadi faktor yang berpengaruh. Ketika kualitas pelayanan bank terkhusus *frontliner* seperti satpam, *teller*, *customer service*, dan lain-lain melaksanakan kinerjanya dengan ramah dan antusias, nantinya akan menimbulkan perasaan senang dari nasabah. Hal ini akan berujung pada kesetiaan nasabah bertransaksi secara rutin, nantinya pula ketika nasabah senang, kemudian menceritakan kepada nasabah atau masyarakat lain terkait bank yang bersangkutan, bank akan dipandang baik dari segi citra kualitasnya.

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank berpengaruh atau tidak berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap tingkat loyalitas nasabah. Penelitian ini memakai metode kuantitatif, yakni dengan cara mengumpulkan data primer dari google formulir, observasi langsung terjun ke lapangan lapangan (*field research*) dan wawancara tidak terstruktur yang mana nasabah tabungan wadhiah BSI KCP Barabai yang menjadi subjek dan objek dalam penelitian ini baik sebagai responden maupun menjadi orang yang di wawancara dalam penelitian ini. Sebanyak 100 orang orang menjadi responden dalam penelitian ini.

Melalui teknis analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda, dalam penelitian ini didapatkan temuan berupa faktor kualitas pelayanan, faktor kepuasan nasabah dan faktor citra bank, berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap tingkat loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai.