

ABSTRAK

Nurul Qisthi Imroatul Hasanah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, MSI, (II) Hj. Inawati M. Jainic, Lc., MA.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, loyalitas nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya bank dan lembaga keuangan syariah yang menjadikan persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini membuat nasabah lebih selektif dalam memilih bank yang menjamur. Maka dari itu salah satu faktor yang harus diperhatikan pihak perbankan agar dapat mendongkrak pangsa pasar dan membuat nasabah menjadi loyal ialah menyangkut aspek kualitas pelayanan. Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan tabungan BSM karena produk tabungan ini merupakan produk yang paling diminati diantara produk lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tabungan BSM terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), dan *tangible* (bukti langsung), disamping itu untuk mengetahui variabel dari kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabahnya.

Dari penelitian yang penulis lakukan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pertama, kualitas pelayanan tabungan BSM berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan secara parsial diketahui terdapat tiga variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel daya tanggap (X_2) sebesar 2,179, jaminan (X_3) 3,954, dan empati (X_4) 6,681. (2) Kedua, variabel *emphaty* (perhatian) memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah.